

# **INOVASI PELAYANAN PUBLIK SIJITU (SISTEM INFORMASI PERIZINAN TERPADU)**

(Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Ponorogo)

## **SKRIPSI**

Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**Eva Alvian Nitta**

**NIM. 145030101111022**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**MALANG**

**2018**

## MOTTO

*“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”*

*(QS Al-Baqarah : 286)*

*“Don't stop until you succeed”*



## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Inovasi Pelayanan Publik SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu) (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo)

Disusun oleh : Eva Alvian Nitta

NIM : 145030101111022

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Prodi : Ilmu Administrasi Publik

Malang, 5 Mei 2018

### Komisi Pembimbing

Ketua

Anggota



**Drs. Minto Hadi, M.Si**  
NIP. 19540127 198103 1 003



**Drs. Romula Adiono, M.AP**  
NIP. 19620401 198703 1 003

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 5 Mei 2018

Mahasiswa



Nama: Eva Alvian Nitta

NIM: 145030101111022

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Kamis  
 Tanggal : 17 Mei 2018  
 Waktu : 09.00 – 10.00 WIB  
 Skripsi Atas Nama : Eva Alvian Nitta  
 Judul : Inovasi Pelayanan Publik SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu) (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo)

**Dan dinyatakan LULUS**

**MAJELIS PENGUJI**

Ketua

Anggota

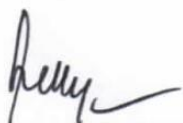




**Drs. Minto Hadi, M.Si**  
 NIP. 19540127 198103 1 003

**Drs. Romula Adiono, M.AP**  
 NIP. 19620401 198703 1 003

Anggota

Anggota

**Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si**  
 NIP. 19690524 200212 2 002

**I Gede Eko Putra Sri Sentanu, S.AP, M.AP, Ph.D**  
 NIP. 2011078312041000

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Kupersembahkan Hasil Karyaku Kepada*

*Kedua Orang Tua terhebatku...*



## RINGKASAN

Eva Alvian Nitta, 2018. **Inovasi Pelayanan Publik SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu) (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo)**. Skripsi. Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya. Ketua Komisi Pembimbing: Drs. Minto Hadi, M.Si, Anggota Komisi Pembimbing: Drs. Romula Adiono, M.AP, 143 hal + xvi

---

Untuk menciptakan sebuah pelayanan yang baik dan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada dalam pelayanan perizinan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo menyelenggarakan sebuah inovasi pelayanan di bidang perizinan yaitu pelayanan perizinan *online* SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis penerapan inovasi pelayanan perizinan *online* SIJITU, serta mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat sebuah inovasi pelayanan perizinan *online*.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif melalui model analisis interaktif dari Miles dan Huberman. Lokasi penelitian berada di Kabupaten Ponorogo, dengan situs berada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo. Sumber data primer berasal dari wawancara dengan pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo serta masyarakat pemohon perizinan. Sumber data sekunder berasal dari dokumen-dokumen yang berhubungan dengan topik penelitian. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan instrumen penelitiannya adalah peneliti sendiri, dan beberapa alat penunjang seperti pedoman wawancara, dan alat bantu lainnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan perizinan *online* SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu) merupakan sebuah bentuk inovasi berbasis *e-government* dengan memberikan pelayanan dalam kepengurusan perizinan secara *online*. Perbedaan yang signifikan dari sistem pelayanan yang sebelumnya terletak pada mekanisme pelayanan. Selain itu, dengan adanya SIJITU ini proses administrasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo menjadi lebih cepat dan tidak membutuhkan waktu yang lama. Dengan adanya layanan perizinan *online* SIJITU ini, memungkinkan akses umum yang lebih transparansi.

Beberapa faktor pendukung dari pelayanan perizinan *online* SIJITU adalah kepemimpinan yang mendukung inovasi, pegawai yang terdidik dan terlatih, inovasi yang mudah digunakan (*user friendly*), dan budaya organisasi. Sedangkan faktor penghambat dari pelayanan perizinan *online* SIJITU adalah kurangnya sumber daya aparatur, kurangnya sosialisasi, dan mayoritas masyarakat belum paham teknologi.

**Kata kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Pelayanan Perizinan Online**



## SUMMARY

Eva Alvian Nitta, 2018. **Public Service Innovation SIJITU (Integrated Licensing Information System) (Study at The Department of Capital Investment and One Stop Integrated Service in the Ponorogo District).** Undergraduate Thesis. Science Department of Public Administration, Faculty of Administrative Science, Brawijaya University. Advisor Lecturers: Drs. Minto Hadi, M.Si. and Drs. Romula Adiono, M.AP. 143 Pages + xvi

---

To create a good service and to solve existing problems in the provision of licenses, The Department of Capital Investment and One Stop Integrated Service in the Ponorogo District heald a service innovation in the division of licensing is an online licensing service SIJITU (Integrated Licensing Information System). The purpose of research is to describe and to analysis permissions online service innovation SIJITU, to know, to describe, and to analysis standard online service innovation permissions SIJITU, also to describe and to analysis supports factors and inhibitors an innovation permissions online service.

This research uses descriptive research type with a qualitative approach through an interactive analysis model from Miles and Huberman. The research location is in Ponorogo District, with sites located in The Department of Capital Investment and One Stop Integrated Service in the Ponorogo District. Source of primary data coming from interview with staff at The Department of Capital Investment and One Stop Integrated Service in the Ponorogo District and also with the societies as applicant permissions. The sources of secondary data are derived from documents relating to the research topic. The technique of collecting data through interviews, observation, and documentation. While the research instrument is the researcher herself, and some supporting tools such as interview guides, and other tools.

The results showed that online licensing service SIJITU (Integrated Licensing Information System) is a form of innovation-based e-government to provide services in the management of online licensing. A significant difference from the previous service system lies in the services mechanism. In addition, with SIJITU administrative process at the The Department of Capital Investment and One Stop Integrated Service in the Ponorogo District become faster and does not require a long time. With this online licensing service SIJITU, allowing public access to more transparency.

Some of the supporting factors of online licensing service SIJITU is leadership that support innovation, employees are educated and trained, innovation is easy to use (user friendly) and organizational culture. While the inhibiting factor of online licensing services SIJITU is the lack of personnel resources, lack of socialization, and the majority of people do not understand the technology.

**Keywords: innovation, public services, Online Licensing Services**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Inovasi Pelayanan Publik SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu) (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo)”**. Skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Administrasi Publik pada prodi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak, khususnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
2. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
3. Bapak Dr. Fadillah Amin, M.AP, Ph.D selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
4. Bapak Drs. Minto Hadi, M.Si selaku Ketua Komisi Pembimbing yang telah bersedia mengarahkan, mendukung, dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

5. Bapak Drs. Romula Adiono, M.AP selaku Anggota Komisi Pembimbing yang telah bersedia mengarahkan, mendukung, dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat bagi penulis
7. Bapak dan Ibu pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo sebagai sumber pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian yang senantiasa mengarahkan, membimbing, dan memberikan informasi selama penelitian berlangsung
8. Keluarga saya Bapak Jumadi, Ibu Sarmini, yang senantiasa mendukung saya baik secara materi, motivasi, semangat dan doa yang tak pernah putus
9. Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya sebagai tempat yang nyaman dan menyediakan literatur-literatur yang dibutuhkan penulis selama masa pengerjaan skripsi
10. Teman-teman Administrasi Publik 2014 yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan semangat, doa serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
11. Teman-teman Forsilader 2014 yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan semangat, doa serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini



12. Teman-teman “World Bank” (Ade Fitri Arina, Amirotul Mukhlisoh, Garnis Mega Purwantika, Amalia Nur Hasanah) yang selalu memberikan semangat, motivasi serta doa kepada penulis
13. Orang yang selalu setia mendengarkan keluh kesah saya saat susah maupun senang selama pengerjaan skripsi ini M. Rifa’i
14. Teman-teman saya Allya Khairunnisa, Anisa Mayangsari dan Agung Prasetya atas segala bentuk bantuan dan keikhlasannya
15. Semua pihak yang telah membantu dan berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun akan sangat diharapkan untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 5 Mei 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>MOTTO .....</b>	<b>i</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	11
C. Tujuan Penelitian .....	12
D. Kontribusi Penelitian.....	12
E. Sistematika Penulisan .....	13

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

A. Pelayanan Publik	
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	15
2. Prinsip Pelayanan Publik .....	16
3. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	18
4. Jenis Pelayanan Publik.....	20
5. Standar Pelayanan Publik.....	22
6. Kualitas Pelayanan Publik .....	25
B. Inovasi	
1. Pengertian Inovasi.....	26
2. Tipologi Inovasi .....	29
3. Tahapan-Tahapan Inovasi .....	31
4. Inovasi Pada Sektor Publik .....	32
5. Faktor Pendukung Inovasi .....	34
6. Faktor Penghambat Inovasi.....	36

C. <i>Electronic Government</i>	
1. Pengertian <i>E-Government</i> .....	38
2. Manfaat <i>E-Government</i> .....	40
3. Faktor Dalam Penerapan <i>E-Government</i> .....	43
D. Perizinan	
1. Pengertian Perizinan.....	43
2. Fungsi Perizinan.....	44
3. Perizinan Elektronik/ <i>online</i> .....	45
E. Sistem Informasi Perizinan Terpadu	
1. Pengertian SIJITU .....	45
2. Konsep SIJITU .....	47

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	49
B. Fokus Penelitian .....	50
C. Lokasi dan Situs Penelitian .....	51
D. Sumber dan Jenis Data .....	52
E. Teknik Pengumpulan Data.....	55
F. Instrumen Penelitian .....	57
G. Analisis Data .....	58
H. Keabsahan Data.....	61

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Ponorogo	
1. Sejarah Kabupaten Ponorogo .....	63
2. Keadaan Geografis dan Iklim.....	67
3. Administrasi Pemerintahan .....	67
4. Demografi .....	69
5. Visi dan Misi Kabupaten Ponorogo .....	69
6. Makna Lambang Kabupaten Ponorogo.....	71
B. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo	
1. Profil.....	74
2. Susunan dan Struktur Organisasi .....	77
3. Tugas dan Fungsi .....	78
4. Dasar Hukum .....	83
C. Penyajian Data	
1. Inovasi Pelayanan Perizinan <i>Online</i> SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo berdasarkan Standar Pelayanan Publik.....	84
a. Prosedur Pelayanan .....	84
b. Waktu Pelayanan.....	93

c. Biaya Pelayanan .....	96
d. Produk Pelayanan .....	98
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Penerapan Inovasi Pelayanan Perizinan <i>Online</i> SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo .....	101
a. Faktor Pendukung .....	101
1) Kepemimpinan yang mendukung inovasi .....	101
2) Pegawai yang terdidik dan terlatih .....	102
3) Inovasi yang mudah digunakan ( <i>user friendly</i> ) .....	103
4) Budaya organisasi .....	104
b. Faktor Penghambat .....	114
1) Kurangnya Sumber Daya Aparatur (SDA) .....	104
2) Kurangnya sosialisasi .....	105
3) Mayoritas masyarakat belum paham teknologi .....	106
D. Analisis Data dan Pembahasan .....	
1. Inovasi Pelayanan Perizinan <i>Online</i> SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo berdasarkan Standar Pelayanan Publik .....	107
a. Prosedur Pelayanan .....	107
b. Waktu Pelayanan .....	110
c. Biaya Pelayanan .....	111
d. Produk Pelayanan .....	112
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Penerapan Inovasi Pelayanan Perizinan <i>Online</i> SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo .....	115
a. Faktor Pendukung .....	115
1) Kepemimpinan yang mendukung inovasi .....	115
2) Pegawai yang terdidik dan terlatih .....	117
3) Inovasi yang mudah digunakan ( <i>user friendly</i> ) .....	118
4) Budaya organisasi .....	118
b. Faktor Penghambat .....	119
1) Kurangnya Sumber Daya Aparatur (SDA) .....	119
2) Kurangnya sosialisasi .....	120
3) Mayoritas masyarakat belum paham teknologi .....	120

## BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan .....	122
B. Saran .....	124

DAFTAR PUSTAKA .....	127
----------------------	-----

## DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
1.	Luas Wilayah Per Kecamatan di Ponorogo (Km <sup>2</sup> ) Tahun 2016 .....	67
2.	Jenis Perizinan dan Waktu Penyelesaian .....	94



## DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
1.	Substansi Laporan Pada Data Penyelesaian Laporan Masyarakat Ombudsman RI Triwulan III Tahun 2017 .....	3
2.	Kelompok Instansi Terlapor Pada Data Penyelesaian Laporan Masyarakat Ombudsman RI Triwulan III Tahun 2017 .....	4
3.	Halaman Utama <i>Website</i> SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu) Kabupaten Ponorogo .....	9
4.	Tipologi Inovasi Sektor Publik .....	30
5.	Hambatan Inovasi .....	37
6.	Alur Permohonan Perizinan melalui <i>website</i> SIJITU .....	48
7.	Komponen Analisis Data: Model Interaktif .....	59
8.	Peta Kabupaten Ponorogo .....	66
9.	Logo/ Lambang Kabupaten Ponorogo .....	71
10.	Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Tipe B) Kabupaten Ponorogo .....	78
11.	Alur Pelayanan Perizinan .....	92
12.	Tampilan Halaman <i>website</i> SIJITU .....	99

## DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Halaman
1.	Surat Rekomendasi Pelaksanaan Penelitian .....	133
2.	Surat Keterangan Pelaksanaan Penelitian .....	134
3.	Foto-foto Penelitian .....	135
4.	Pedoman Wawancara .....	139



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Perkembangan pada era globalisasi seperti saat ini tidak dapat terlepas dari perkembangan teknologi dan informasi, masyarakat yang menggunakan layanan semakin kritis menginginkan proses pelayanan yang cepat, efektif, dan efisien. Pelayanan di berbagai bidang (*public services*) maupun segala program-program yang ditujukan untuk masyarakat wajib diberikan oleh pemerintah atau instansi terkait. Melihat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kegiatan pemberian pelayanan publik tersebut dapat dilihat dari pelayanan pendidikan, kesehatan, perizinan, dsb. Sinambela (2006:5) mengartikan pelayanan publik adalah “setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan keputusan hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

Menurut Ratminto dan Winarsih (2005:4-5):

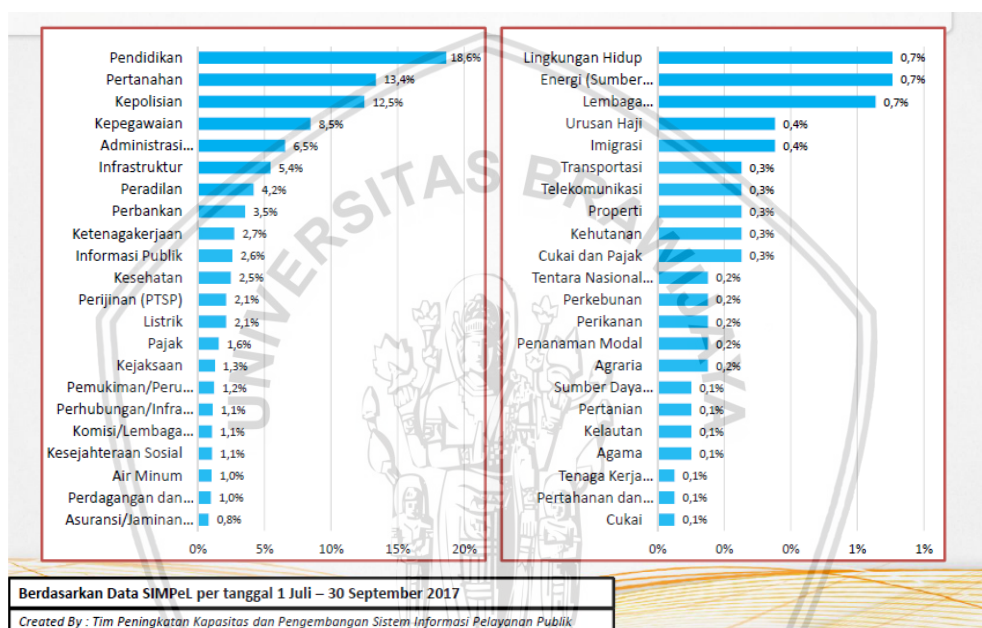
Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) ataupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.



Bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah pada dasarnya memiliki dua kriteria yaitu pelayanan substantif dan *delivery service*. Dimana pelayanan substantif lebih mengarah pada sebuah persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi sebagai syarat mendapatkan sebuah pelayanan. Sedangkan *delivery service* yaitu sebuah penunjang pelayanan atau fasilitas selama mendapatkan pelayanan, hal ini lebih kepada kategori bentuk pelayanan yang diberikan misalnya, fasilitas pelayanan *online*, fasilitas ruang tunggu yang nyaman, pelayanan yang efektif dan efisien. Bentuk-bentuk pelayanan tersebut termasuk ke dalam kriteria *delivery service* yang dimaksudkan pada penyampaian *service*.

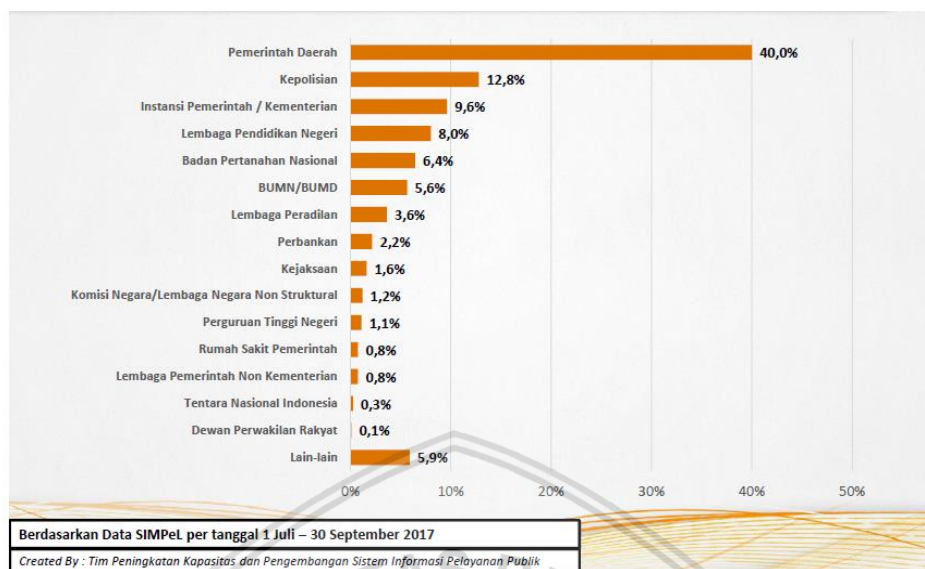
Dikutip dari Jurnal Haris Agus Jratama Manik (2013:2) “Pelayanan publik di Indonesia menjadi sorotan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.” Pelayanan publik yang bersih dan profesional kepada masyarakat dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintahan (negara). Namun pada kenyataannya di Indonesia sendiri, berbagai bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah sekarang masih sering terjadi masalah yang menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakatnya sendiri karena pelayanan yang masih berbelit-belit ataupun masalah seperti mengantri lama saat proses pelayanan dilakukan. Dan juga kurangnya transparansi, tidak responsibilitas, dan kurang responsif. Masyarakat seringkali mengeluh terhadap pelayanan yang dilakukan

oleh pihak pemerintah atau instansi terkait dan masyarakat selalu berharap akan mendapatkan pelayanan dengan prosedur yang cepat dan sederhana. Masih buruknya pelayanan publik di Indonesia dapat dilihat pada laporan pengaduan yang masuk di Lembaga Ombudsman Republik Indonesia baik pemerintah daerah, kepolisian, kementerian, maupun BUMN/ BUMD.



**Gambar 1. Substansi Laporan Pada Data Penyelesaian Laporan Masyarakat Ombudsman RI Triwulan III Tahun 2017**

*Sumber: ombudsman.go.id (Akses tanggal 15 Desember 2017)*



**Gambar 2. Kelompok Instansi Terlapor Pada Data Penyelesaian Laporan Masyarakat Ombudsman RI Triwulan III Tahun 2017**

*Sumber: ombudsman.go.id (Akses tanggal 15 Desember 2017)*

Pada tahun 2017 Triwulan II 1 April – 30 Juni 2017 terhitung sebanyak 1.565 laporan. Sedangkan pada Triwulan III terhitung 1 Juli – 30 September 2017 sebanyak 1.985 laporan. Terjadi kenaikan laporan pengaduan yang masuk ke lembaga Ombudsman RI pada Triwulan II dan Triwulan III. Berdasarkan gambar diatas pada Triwulan III Tahun 2017 kelompok yang paling banyak dilaporkan adalah Pemerintah Daerah dengan prosentase sebanyak 40,0% dan substansi yang paling banyak dilaporkan adalah Pendidikan dengan prosentase 18,6% dan Perizinan pada peringkat 12 dengan prosentase sebanyak 2,1%. (Ombudsman, 2017). Berdasarkan data yang diperoleh dari lembaga Ombudsman diatas, keluhan/pengaduan masyarakat kepada pemerintah daerah khususnya tentang pelayanan publik salah satunya tentang pelayanan yang molor dan berbelit-belit. Selain itu, pada pemerintah daerah itu sendiri rawan terjadinya praktek pungutan liar (pungli).

Menurut Nazarudin (2011), terdapat beberapa masalah yang sering menjadi keluhan masyarakat terkait pelayanan publik terutama dalam bidang perizinan, diantaranya adalah:

1. Memperlambat proses penyelesaian pemberian izin.
2. Mencari berbagai dalih, seperti kekuranglengkapan dokumen pendukung, keterlambatan pengajuan permohonan, dan dalih-dalih lain yang sejenis.
3. Alasan kesibukan melaksanakan tugas lain.
4. Senantiasa memperlambat dengan menggunakan kata-kata “sedang diproses”.
5. Sulit dihubungi.

Pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.” Dari ketiga jenis pelayanan yang ada, layanan perizinan termasuk kedalam pelayanan administratif. Pelayanan administratif yaitu bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berupa dokumen maupun surat-surat.

Perbaikan pelayanan publik mutlak dilakukan, karena dengan perbaikan kualitas pelayanan publik yang semakin baik dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat dibangun kembali dan dapat diperbaiki. Pelayanan yang diberikan dengan baik, dapat menciptakan suatu keseimbangan dalam mewujudkan tujuan bersama. Berbagai pelayanan publik seperti dalam bidang perizinan, kesehatan, pendidikan, jasa dsb terus dikembangkan untuk perbaikan dengan menggunakan inovasi-inovasi terbaru.

Inovasi merupakan salah satu hal yang harus selalu dilakukan untuk mengembangkan organisasi menjadi lebih baik, tidak terkecuali pada organisasi non profit seperti pemerintah. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) karangan W.J.S Poerwadarmita (1987:330), inovasi adalah “pemasukan atau pengenalan hal-hal baru, pembaharuan, penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya baik berupa gagasan, metode atau alat.” Sedangkan menurut Susanto (2010:158), inovasi memiliki pengertian tidak hanya sebatas membangun dan memperbaharui namun juga dapat didefinisikan secara luas, memanfaatkan ide-ide baru untuk menciptakan produk, proses dan layanan. Inovasi yang dibutuhkan oleh pemerintah untuk menyelesaikan permasalahan dalam pemberian pelayanan yaitu sebuah inovasi yang diterapkan di dalam pelayanan publik, yang mana sebuah inovasi yang diterapkan di dalam pelayanan harus bersifat modern yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

Inovasi yang berkembang pesat tentunya tidak terlepas dari teknologi yang ada. Teknologi dan informasi merupakan bagian dari inovasi yang bertujuan untuk kebutuhan pelayanan publik. Diberitakan oleh SINDOnews.com pada Maret 2015, Inovasi didalam suatu organisasi pemerintahan sekarang ini juga sangat dibutuhkan, karena dengan adanya inovasi suatu program atau peraturan nantinya akan dapat diterima oleh masyarakat. Dalam perkembangan beberapa dinas pemerintahan, banyak yang mulai merencanakan, menyiapkan maupun sudah melaksanakan beberapa inovasi dalam memajukan kualitas pelayanan.

Baru-baru ini telah banyak pelayanan berbasis *e-government*. *E-government* ini merupakan bentuk nyata dari sebuah inovasi yang dibutuhkan oleh instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. *E-government* adalah bentuk pelayanan publik yang diberikan langsung kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat, berbasis teknologi, komputer, dan internet. Dengan menerapkan *e-government* sebagai bentuk pelayanan publik juga ikut melaksanakan Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. *E-government* memiliki peran yang signifikan jika diterapkan dengan baik untuk meningkatkan sebuah pelayanan publik.

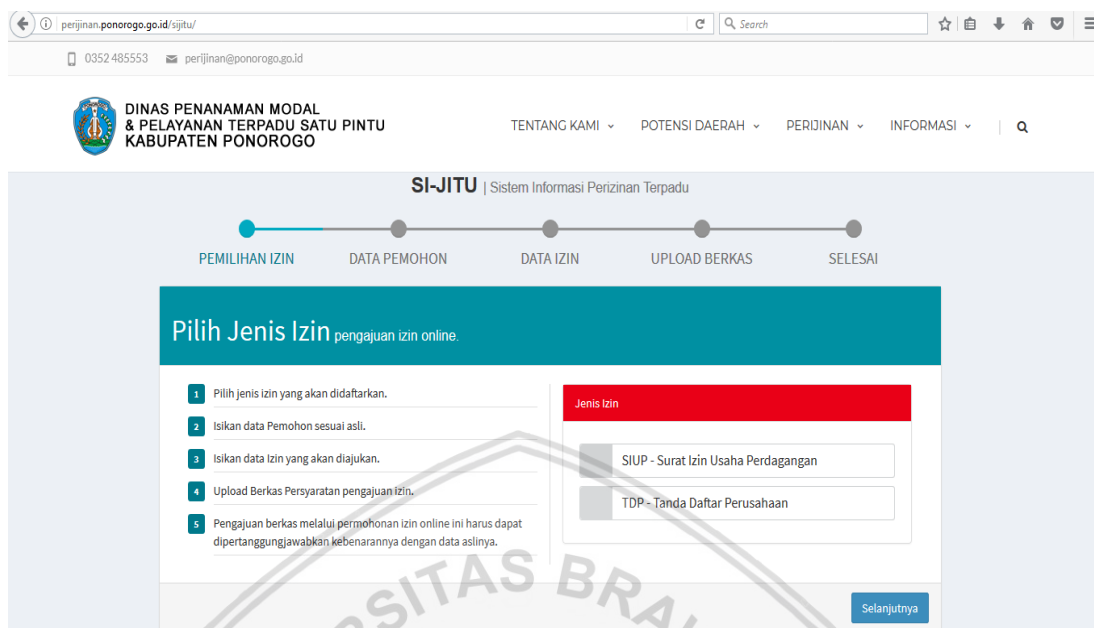
Melalui *e-government*, pemerintah diarahkan agar dapat mengoptimalkan Teknologi Informasi (TI) yang semakin berkembang sehingga dapat memudahkan untuk saling terhubung informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Transformasi pemerintah melalui *e-government* ditujukan untuk memenuhi dua tuntutan masyarakat, sebagaimana yang tertuang dalam Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, yaitu masyarakat menuntut pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas di seluruh wilayah negara, dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif, serta masyarakat menginginkan agar aspirasi mereka didengar dengan demikian pemerintah harus memfasilitasi partisipasi dan dialog publik di dalam perumusan kebijakan negara.

Setelah dikeluarkannya Inpres Nomor 3 Tahun 2003 beberapa daerah di Indonesia telah menerapkan *e-government*. Tetapi sebuah penerapan *e-government*



dapat dikatakan baik jika sebuah *website* (situs) memiliki fungsi dan manfaat. Konsep dari *e-government* adalah menciptakan interaksi yang ramah, nyaman, transparan, dan murah antara pemerintah dan masyarakat (*G2C-Government to Citizens*), pemerintah dan perusahaan bisnis (*G2B-Government to Business Enterprises*), dan hubungan antar pemerintah (*G2G-Inter-agency Relationship*). (Irawan, 2013:181)

*E-government* yang merupakan bentuk implementasi dari pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi, digunakan Kabupaten Ponorogo sebagai bentuk inovasi untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan proses administrasi. Salah satunya dengan dibuatnya Pelayanan Perizinan *Online* SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu). Melalui *website* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo, masyarakat Kabupaten Ponorogo dapat mengajukan atau mendaftarkan perizinannya secara *online*. Adapun jenis pelayanan yang terdapat pada SIJITU diantaranya adalah Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan Izin Reklame. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 29 Januari 2018 dengan Rere selaku *front office/ customer service* DPMPTSP Kabupaten Ponorogo disebutkan bahwa untuk sementara ini jenis pelayanan yang terdapat pada SIJITU adalah SIUP, TDP, IMB dan Reklame. Akan tetapi untuk IMB dan Reklame belum dapat berjalan dengan maksimal. Hal tersebut dikarenakan SIJITU tergolong program baru dan masih dalam tahap pengembangan lebih lanjut.



**Gambar 3. Halaman Utama Website SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu) Kabupaten Ponorogo**

*Sumber: [perijinan.ponorogo.go.id/sijitu](http://perijinan.ponorogo.go.id/sijitu) (Diakses tanggal 15 Desember 2017)*

SIJITU merupakan bentuk inovasi yang dijadikan sebuah program dari *e-government* dari Pemerintah Kabupaten Ponorogo, khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dimana dengan adanya program ini diharapkan mampu menciptakan pemerintahan yang bersih dan mampu melayani masyarakat Kabupaten Ponorogo. SIJITU difokuskan pada layanan bidang perizinan dan dimasukkan kedalam konsep *e-government* sehingga sebuah proses perizinan dapat dilakukan secara elektronik/ *online*.

Aplikasi SIJITU diresmikan pada tanggal 17 Februari 2017, yang bertepatan dengan satu tahun pemerintahan Bupati Drs. H. Ipong Muchlissoni dan Wakil Bupati Drs. Soedjarno, MM bertempat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo. Perizinan secara *online* ini dapat diakses



24 jam melalui <http://perijinan.ponorogo.go.id/>. Saat diresmikannya SIJITU ini, Plt. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo Ir. Sumarno, MM bertekad untuk menciptakan pemerintahan yang bersih dan melayani. Dengan adanya perizinan elektronik/ *online* ini diharapkan dapat menghasilkan produk perizinan yang mudah, murah, cepat, efisien dan *akuntable*.

Adanya SIJITU ini merupakan sebuah tindak lanjut dari *MoU* (*Memorandum of Understanding*) antara Bupati Ponorogo dengan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) dalam memberantas atau mengurangi KKN (Korupsi, Kolusi, Nepotisme) yang merajalela di Indonesia. Kemudian dilaksanakan kunjungan *study* hasil dan bimbingan teknis oleh personil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. Mengingat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo ini telah dijadikan percontohan untuk skala nasional oleh KPK untuk perizinan secara *online*.

Dengan adanya SIJITU, selain meminimalisir KKN, juga sangat berpengaruh pada proses atau alur administrasi yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo menjadi lebih cepat dan tidak membutuhkan waktu yang lama. Selain itu untuk setiap masyarakat Kabupaten Ponorogo yang membutuhkan surat perizinan dapat mengurus dengan mudah dan cepat hanya dengan menggunakan teknologi internet yang saat ini sedang menjamur dan dimiliki hampir setiap orang. Semua prosedur perizinan dilakukan secara *online* sehingga pemohon dapat mengisi aplikasi form

permohonan dari rumah, *mall*, *cafe* bahkan di tempat lain tanpa harus datang untuk mengurus perizinan yang harus dibelitkan dengan prosedur rumit dan memakan waktu yang lama. Perbedaan yang signifikan dari program SIJITU dengan sistem pelayanan sebelumnya terletak pada mekanisme pelayanan. Beberapa izin yang diajukan pemohon dapat di seleksi secara bersama tanpa harus menunggu antrian. Dengan adanya sistem dan prosedur seperti ini sangat melekat dengan kata efektif dan efisien bagi pihak pemberi pelayanan publik yaitu pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dan masyarakat sebagai pemohon perizinan.

Melihat adanya perkembangan pada pelayanan perizinan di Kabupaten Ponorogo. Untuk itu, penulis tertarik melihat bagaimana inovasi SIJITU ini pada Kabupaten Ponorogo. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis bermaksud untuk melakukan penelitian ilmiah dengan judul **“Inovasi Pelayanan Publik SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu) (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana penyelenggaraan inovasi pelayanan perizinan *online* SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo?

2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam inovasi pelayanan perizinan *online* SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui dan menganalisis inovasi pelayanan perizinan *online* SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo.
2. Mengetahui dan mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat sebuah inovasi pelayanan perizinan *online* SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo.

### D. Kontribusi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan nantinya dapat berkontribusi yang diterima oleh semua pihak yang berkaitan dengan tulisan ini. Adapun kontribusi penelitian yang ingin dicapai antara lain:

1. Manfaat teoritis
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi maupun pembanding bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian di bidang yang sama.

- b. Memberikan pemahaman tentang pengajuan perizinan secara *online* yang dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo melalui SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu).

## 2. Manfaat praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan atau referensi bagi pihak pemerintah khususnya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo dalam pelayanannya yang berhubungan dengan pelayanan pengajuan perizinan online melalui SIJITU.
- b. Sebagai bahan pertimbangan pemerintah lainnya dalam merumuskan program-program inovasi pemerintah yang berbasis *e-government* dalam bidang pelayanan.

## E. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai penyusunan proposal skripsi dibawah ini disampaikan pokok-pokok pembahasan yang ada dalam setiap bab, yaitu sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Menjelaskan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Menjelaskan kerangka teoritis yang di dalamnya membahas landasan teori yang digunakan dalam pemecahan masalah berkaitan dengan judul atau tema yang diangkat oleh peneliti.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Menjelaskan tentang jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, dan analisis data, yang akan menjadi acuan dalam penyelesaian proposal skripsi ini.

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Menguraikan tentang gambaran umum lokasi dan situs penelitian serta menjelaskan tentang data-data yang telah diperoleh selama penelitian dilapangan baik data dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selanjutnya menguraikan hasil penelitian meliputi penyajian data dan analisis data yang diperoleh selama penelitian termasuk didalamnya interpretasi hasil analisis data

### **BAB V : PENUTUP**

Berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan serta memberikan saran-saran yang sesuai dengan kesimpulan yang akan dicapai.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Pelayanan Publik**

##### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik menurut Sinambela (2006:5) adalah “setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan keputusan hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.” Menurut Ratminto dan Winarsih (2005:4-5):

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) ataupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik adalah “kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.” Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan

kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.” Dalam hal ini penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah. Sedangkan menurut Kurniawan dalam Pasolong (2008:128) pelayanan publik adalah “pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.”

Berdasarkan beberapa pendapat dari para ahli dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan publik yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik, dalam konteks ini pemerintah pusat maupun pemerintah daerah atas kebutuhan masyarakat yang berupa barang, jasa dan pelayanan untuk mencapai kepuasan masyarakat, sehingga pelayanan publik dapat dikatakan baik.

## **2. Prinsip Pelayanan Publik**

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, prinsip pelayanan publik dijelaskan sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan  
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan  
Kejelasan ini mencakup dalam hal:
  - 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
  - 2) Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu



Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

- d. Akurasi  
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keammanan  
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab  
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana  
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan akses  
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan  
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan  
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dll.

Sedangkan menurut Islamy dalam Suryono (2001:54) menyatakan bahwa ada lima prinsip pokok pelayanan publik, yaitu:

- a. Aksesibilitas  
Setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap pengguna layanan. Tempat, jarak, dan sistem pelayanan harus sedapat mungkin dekat dan mudah dijangkau oleh pengguna layanan.
- b. Kontinuitas  
Tiap jenis pelayanan harus secara terus-menerus bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
- c. Teknikalitas  
Proses pelayanan harus ditanggapi oleh tenaga yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan, dan pemantapan sistem, prosedur, dan instrumen pelayanan.
- d. Profitabilitas



Proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun masyarakat luas.

e. Akuntabilitas

Proses, produk, dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa prinsip dalam pelayanan publik adalah sebagai acuan dalam pelayanan publik agar tercapainya sebuah tujuan dari pelayanan yang diberikan.

### 3. Asas-Asas Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, asas-asas pelayanan publik dijelaskan sebagai berikut:

- a. Kepentingan umum  
Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- b. Kepastian hukum  
Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c. Kesamaan hak  
Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban  
Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan  
Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- f. Partisipatif  
Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif  
Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan

Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

- i. Akuntabilitas  
Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan  
Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan waktu  
Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan  
Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjelaskan setidaknya terdapat 6 asas dalam pelayanan publik, diantaranya adalah:

- a. Transparansi  
Bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas  
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional  
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif  
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak  
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban  
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Selain itu, menurut Ibrahim (2008:19-20) pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana,

terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh sebab itu, maka setidaknya mengandung asas-asas antara lain sebagai berikut:

- a) Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keraguan dalam pelaksanaannya.
- b) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya.
- c) Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan kenyamanan, keamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- d) Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi atau Lembaga Pemerintah “terpaksa harus mahal”, maka instansi atau lembaga pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### 4. Jenis Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, jenis-jenis pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pelayanan tersebut meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Seperti yang telah di sebutkan diatas, pelayanan barang publik meliputi:

- a. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau keseluruhan dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;

- b. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau keseluruhannya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Pelayanan atas jasa publik, meliputi:

- a. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- b. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Pelayanan administratif, meliputi:

- a. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan abadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.
- b. Tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Jenis-jenis pelayanan publik didasari oleh adanya sebuah kepentingan yang berbeda dari masyarakat sehingga pelayanan publik yang diberikan memiliki jenis dan bermacam bentuk pelayanan, pengelompokan jenis tersebut didasarkan pada produk yang dihasilkan. Menurut Pasolong (2008:129) jenis-jenis pelayanan publik tersebut meliputi:

- a. Jenis pelayanan barang

Jenis pelayanan barang merupakan pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan/atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan pencapaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan

tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Contoh: jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon, dll.

b. Jenis pelayanan jasa

Jenis pelayanan jasa merupakan pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk hasilnya merupakan jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contoh: pelayanan angkutan laut, pelayanan angkutan darat, pelayanan angkutan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos, pelayanan pemadam kebakaran, dll.

c. Jenis pelayanan administratif

Jenis pelayanan administratif merupakan jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikasi, izin-izin, rekomendasi, keterangan, dll. Contoh: jenis pelayanan sertifikat tanah pelayanan IMB (Izin Mendirikan Bangunan), pelayanan SIUP (Surat Izin Usaha dan Perdagangan), administrasi kependudukan (Kartu Tanda Penduduk, akte kelahiran, dan akte kematian), dll.

Jenis pelayanan yang akan dilakukan oleh penulis terkait judul penelitian ini yang bertempat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk ke dalam jenis pelayanan administratif, yaitu bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berupa dokumen maupun surat-surat.

## 5. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan standar adalah “tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian



kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.”

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

- a. **Prosedur Pelayanan**  
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. **Waktu Penyelesaian**  
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. **Biaya Pelayanan**  
Biaya/ tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. **Produk Pelayanan**  
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- e. **Sarana dan Prasarana**  
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. **Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan**  
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan

Hardiyansyah (2011:28) berpendapat bahwa:

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh sebab itu, perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan yang diselenggarakan serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan.

Mahmudi (2007:33) menjelaskan hal-hal yang perlu diperhatikan dalam standar prosedur pelayanan publik adalah



- a. Kesederhanaan; prosedur pelayanan hendaknya mudah dipahami dan tidak berbelit-belit.
- b. Kejelasan; kejelasan dalam hal teknis dan administratif. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghadapi terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat.
- c. Kepastian waktu; pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi produk; produk pelayanan publik yang diberikan harus akurat, benar, tepat dan sah.
- e. Kelengkapan sarana dan prasarana; tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi informasi.
- f. Keamanan; proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- g. Kemudahan akses; tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi informatika.
- h. Kenyamanan; lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti toilet, tempat parkir, tempat ibadah dan lain sebagainya.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan publik dapat dipakai sebagai acuan apakah sebuah pelayanan publik dapat dikatakan baik atau tidak.

## **6. Kualitas Pelayanan Publik**

Konsep kualitas memiliki sifat yang relatif dan mengandung banyak pengertian. Menurut Tjiptono (2004:2) dalam Pasolong (2008:210) kualitas adalah (1) kesesuaian dengan persyaratan/ tuntutan, (2) kecocokan untuk pemakaian, (3) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, (4) bebas dari kerusakan, (5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, (6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Sinambela (2006:6) dalam Pasolong (2008:211) mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari:

- a. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Tangkilisan (2005:219) menyebutkan setidaknya terdapat 10 indikator atau prinsip kualitas pelayanan, diantara adalah:

1. Kenampakan fisik (*tangible*), meliputi fasilitas operasional yang diberikan apakah telah sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas.
2. Reliabilitas (*realibility*), meliputi sejauh mana informasi yang diberikan kepada publik tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
3. Responsivitas (*responsiveness*), yakni daya tanggap provider atau penyedia layanan dalam menanggapi komplain publik.
4. Kompetensi (*competence*), meliputi bagaimana kemampuan petugas dalam melayani publik, apakah ada pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pegawai sesuai perkembangan tugas.
5. Kesopanan (*courtesy*), meliputi reputasi kantor, biaya yang dibayarkan, dan keberadaan petugas selama jam kerja.
6. Kredibilitas (*credibility*), meliputi reputasi kantor, biaya yang dibayarkan, dan keberadaan petugas selama jam kerja.
7. Keamanan (*security*), apakah ada jaminan keamanan terhadap publik dalam mekanisme tersebut.
8. Akses (*access*), meliputi kemudahan informasi, murah, dan mudah menghubungi petugas, kemudahan mencapai lokasi kantor, kemudahan dalam prosedur.
9. Komunikasi (*communication*), meliputi bagaimana petugas menjelaskan prosedur, apakah publik segera mendapatkan respons jika terjadi kesalahan, apakah komplain dijawab dengan segera, apakah ada *feedback*.
10. Pengertian (*understanding the customer*), mencakup pertanggungjawaban terhadap publik, mekanisme pertanggungjawaban kepada publik, apa saja yang dipertanggungjawabkan kepada publik, bagaimana keterlibatan kelompok kepentingan lainnya dalam pengambilan keputusan.

## **B. Inovasi**

### **1. Pengertian Inovasi**

Inovasi dalam pemerintahan daerah lahir sejak adanya otonomi daerah yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999, kemudian diperbaharui menjadi Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2003, kemudian yang terakhir diperbaharui menjadi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menjadi dasar setiap lembaga pemerintahan daerah

untuk melakukan inovasi dalam rangka menyelenggarakan pemerintahan di daerahnya agar efektif dan efisien khususnya terkait pelayanan publik. Istilah kata inovasi berasal dari bahasa inggris, “*innovation*” yang kemudian dalam bahasa latin *innovare* yang memiliki arti membarui kembali dan *novare* memiliki arti membuat baru. Menurut Susanto (2010:158) inovasi memiliki pengertian yang tidak hanya sebatas membangun dan memperbarui namun juga dapat mendefinisikan secara luas, memanfaatkan ide-ide baru untuk menciptakan produk, proses, dan layanan. Bagi administrasi publik, konsep inovasi merupakan hal yang baru. Sebagaimana dinyatakan oleh Windrum (2008:229) dalam Noor (2013:102):

*The word ‘innovation’ is not commonly used by public sector practitioners. Rather, terms such as ‘service reforms’, ‘service improvements’, ‘service reorganizations’ and ‘restructuring’ are commonly used. Nevertheless, applying well established research definitions of innovation, ... that innovations are abundant within public sector services.*

Pernyataan Windrum (2008:229) dalam Noor (2013:102) dapat diartikan kata ‘inovasi’ tidak umum digunakan oleh praktisi sektor publik. Sebaliknya, istilah seperti ‘reformasi layanan’, ‘perbaikan layanan’, ‘reorganisasi layanan’, dan ‘restrukturisasi’ yang biasa digunakan. Namun demikian, menerapkan definisi inovasi dalam sektor publik dapat di benarkan. Bahwa inovasi dalam layanan sektor publik berlimpah/ banyak.

Dalam Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi

mendeskripsikan inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau perekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi. Sedangkan menurut Albury dalam Suwarno (2008:10) mendefinisikan inovasi sebagai *new ideas that work*. Ini berarti bahwa inovasi selalu berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat. Menurut Muluk (2008:43) inovasi dapat digunakan untuk mengembangkan penggunaan *information & communication technology* (ICT) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, partisipasi masyarakat, serta transparansi.

Jika dilihat dari definisi yang telah dikemukakan diatas, penulis berkesimpulan bahwa inovasi adalah sebuah kegiatan memperbaharui, untuk menjawab sebuah permasalahan yang telah ada sebelumnya dimana perubahan ini terjadi karena sebuah faktor untuk menguntungkan masyarakat pengguna maupun penyelenggara perubahan demi mencapai tujuan bersama.

Theodore Levitt (2002) dalam Noor (2013:94), menyebutkan inovasi adalah perpaduan dari 5 komponen, yaitu:

- a. *Strategy and Customers*  
Pemerintahan daerah harus tahu kapan, dimana, dan bagaimana inovasi itu akan dilakukan.
- b. *Measures and Performance*  
Harus diketahui bagaimana mengukur keberhasilan inovasi yang dilakukan.
- c. *Process (and Infrastructure)*  
Apakah inovasi yang akan dilakukan bersifat sementara atau menjadi bagian yang tak terpisahkan dari organisasi.
- d. *People*  
Bagaimana budaya organisasi yang ada di dalam memahami inovasi tersebut.
- e. *Technology*

Bagaimana pemanfaatan “alat” dalam berinovasi tersebut.

Terjadinya inovasi didukung oleh beberapa aspek, diantaranya adalah:

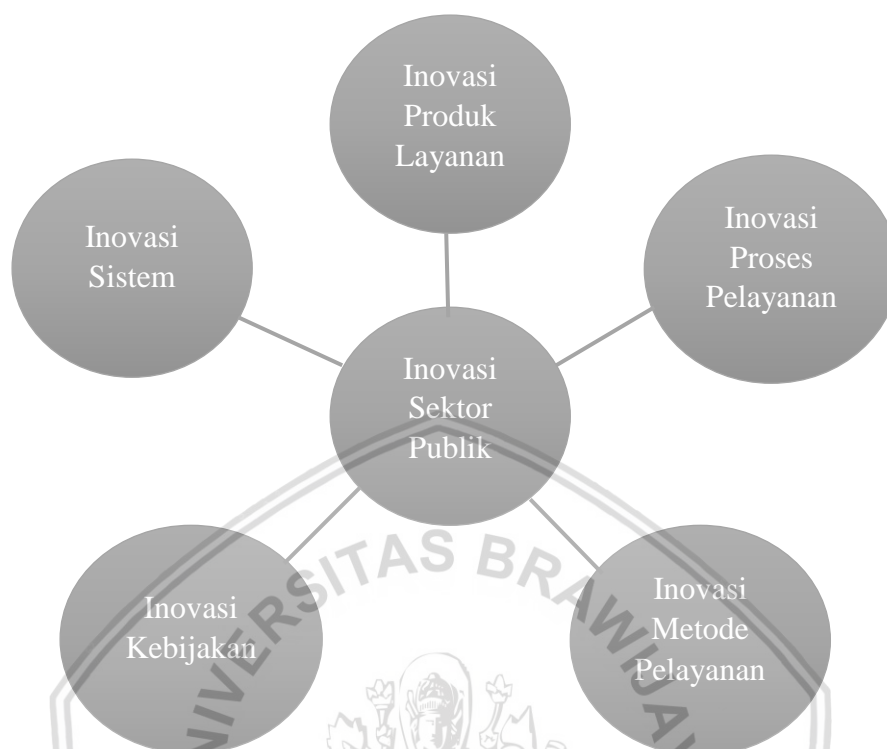
- 1) Perkembangan/ kemajuan teknologi (*technical novelty*).
- 2) Perubahan kebutuhan/ keinginan atau “selera” konsumen.
- 3) Perubahan dalam segmen pasar atau kemunculan segmen pasar yang baru.
- 4) Tekanan persaingan yang semakin ketat.
- 5) Perubahan atas faktor produksi (kelangkaan relatif) dan faktor ekonomi tertentu (misalnya nilai tukar mata uang).
- 6) Peraturan/ kebijakan pemerintah.

(Taufik:2006)

## 2. Tipologi Inovasi

Mulgan & Albury (2003) dalam Muluk (2008:44) menunjukkan bahwa inovasi yang berhasil merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil. Berdasarkan pemikiran diatas, dapat disimpulkan bahwa perkembangan inovasi tidak hanya tentang produk dan proses saja, akan tetapi mencakup produk, proses, layanan dan metode pelayanan baru yang merupakan bentuk perkembangan dari inovasi.





**Gambar 4. Tipologi Inovasi Sektor Publik**

*Sumber: Muluk (2008:44-45)*

Inovasi produk atau layanan berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan sementara inovasi proses berasal dari gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi. Perkembangan baru yang mencakup inovasi dalam hal metode pelayanan ternyata juga masih berkembang lagi menjadi inovasi strategi atau kebijakan Baker (2002) dalam Muluk (2008:45). Inovasi dalam metode pelayanan adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan. Inovasi dalam strategi atau kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan, dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada. Jenis lain yang kini juga berkembang adalah inovasi dalam interaksi sistem yang mencakup cara baru

atau yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan (*changes in governance*).

Tipologi inovasi yang cocok dalam penelitian ini adalah tipe tipologi inovasi produk layanan, karena program perizinan *online* SIJITU ini merupakan suatu bentuk pelayanan inovasi yang diberikan kepada masyarakat pengguna khususnya Kabupaten Ponorogo yang akan mengajukan perizinan.

### 3. Tahapan-Tahapan Inovasi

Inovasi digambarkan sebagai suatu proses yang berlangsung terus-menerus meliputi beberapa fase/ tahapan yang dikemukakan oleh De Jong dan Hartog (2003:26-27), yaitu:

- a. Melihat kesempatan, berkaitan dengan terjadinya pola kerja yang tidak sesuai seperti misal kebutuhan konsumen yang belum terpenuhi, atau adanya indikasi *trends* yang sedang berubah.
- b. Mengeluarkan ide, dalam fase ini karyawan mengeluarkan konsep baru dengan tujuan menambah peningkatan. Hal ini meliputi mengeluarkan ide baru atau memperbaharui pelayanan dan teknologi pendukung.
- c. Implementasi, untuk mengembangkan ide dan implementasi, karyawan harus memiliki perilaku yang mengacu pada hasil. Dalam tahap ini dibutuhkan keberanian mengambil resiko yang berkaitan dengan kemungkinan pada kesuksesan dan kegagalan.
- d. Aplikasi, dalam fase ini perilaku karyawan ditujukan untuk membangun, menguji, dan memasarkan pelayanan baru.

Menurut Martinez (2012) yang terinspirasi oleh Eggers dan Singh (2009)

terdapat beberapa fase dalam inovasi:

1. Identifikasi dari masalah dan refleksi dari alasan/ tujuan inovasi  
Eggers dan Singh dalam Martinez (2012) mengatakan untuk jangan memperlakukan fase ini sebagai suatu yang terpisah atau independen, namun perlakukan sebagai bagian dari fase ide. Dalam tahap ini masalah ingin diselesaikan oleh organisasi melalui inovasi.
2. Klasifikasi ide  
Pada fase ini, ide diusahakan untuk di eksplorasi. Hal ini penting untuk menentukan ide yang “bebas” (*out of the box*) dan kreatif melalui beberapa orang (terlebih bagi yang memiliki kemampuan manajemen dan kepemimpinan).
3. Pemilihan ide  
Pada fase ini yang paling menarik untuk dikaji dan dipilih. Yang terpenting dari sebuah ide bukanlah sesuatu yang dapat dengan mudah diterapkan, tetapi ide yang dapat merubah kebiasaan lama, menghadapi tantangan perubahan struktur di dalam sebuah organisasi.
4. Implementasi  
Pada fase implementasi, ide yang dipilih kemudian diperbaiki dan selanjutnya dikembangkan dan diimplementasikan. Inovasi bukan hanya sebuah proses menggeneralisasikan ide kreatif, namun juga proses penerapan dari ide. Bagi orang yang terkait dalam proses inovasi, implementasi merupakan hal yang sulit, sebab mempraktekkan sebuah ide merubah posisi ide yang awalnya berada pada posisi abstrak ke posisi konkrit.
5. Difusi/ penyebaran  
Pada fase ini, inovasi disebarkan ke dalam organisasi dan akan mempengaruhi stakeholder.
6. Evaluasi dari proses inovasi  
Evaluasi dari proses inovasi merupakan hal yang penting dalam hal memahami dan menduga kemungkinan yang akan datang dari sebuah inovasi.

#### 4. Inovasi Pada Sektor Publik

Suwarno (2008:10) menyatakan bahwa seiring dengan perubahan paradigma pelayanan, maka pemerintah sebagai penyedia jasa harus melakukan inovasi agar tujuan dan pencapaian dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat lebih baik lagi. Begitu pula hendaknya peran atau partisipasi masyarakat dalam

perubahan ini juga ditingkatkan karena sejalan dengan misi pemberdayaan. Pemerintah mengeluarkan kebijakan berupa Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah yang menyebutkan bahwa inovasi daerah adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintah daerah yang diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik dan daya saing daerah, serta pemberdayaan dan partisipasi masyarakat. Ada tiga bentuk inovasi daerah, yaitu: inovasi tata kelola pemerintahan, inovasi pelayanan publik, dan inovasi lainnya yang menjadi kewenangan daerah. Muluk (2008:43) menjelaskan bahwa inovasi di sektor publik dibutuhkan untuk memberikan layanan publik yang lebih mencerminkan ketersediaan bagi pilihan-pilihan publik dan menciptakan keanekaragaman metode pelayanan.

Muluk (2008:42) menyatakan inovasi pada sektor publik digunakan untuk mencari solusi baru atas persoalan lama yang tak kunjung tuntas (*new solutions to old problem*). Inovasi juga merupakan instrumen untuk mengembangkan cara-cara baru dalam menggunakan sumber daya dan memenuhi kebutuhan secara efektif. Inovasi juga dapat dimanfaatkan untuk mengembangkan strategi dan tindakan dalam pelayanan publik.

Konsep inovasi pada sektor publik mulai di praktikkan di berbagai negara berkembang karena adanya perkembangan teknologi canggih yang pesat. Marieta et al (2010) mengatakan konsep inovasi di negara berkembang lebih banyak dikaitkan dengan pengadopsian atau penggunaan teknologi, informasi dan komunikasi (TIK) ke dalam sistem administrasi publik oleh pemerintah. Di

beberapa negara berkembang, inovasi dianggap sebagai penggunaan teknologi yang canggih ke dalam administrasi publik yang dikenal sebagai konsep *e-government*. (Al-Khouri, 2011).

## 5. Faktor Pendukung Inovasi

Muluk (2008:49) menyebutkan terdapat beberapa faktor pendukung dalam keberhasilan inovasi di sektor publik. Faktor tersebut antara lain:

### a. Kepemimpinan yang mendukung inovasi

Proses inovasi yang membutuhkan pemimpin yang mampu melakukan perubahan, mampu menyadarkan banyak pihak akan arti penting inovasi dan mampu menggerakkan serta memberi teladan yang mendukung proses inovasi. Namun, kehadiran pemimpin yang inovatif tidak terus menerus menjamin keberlangsungan sebuah inovasi. Umumnya *top leader* organisasi sektor publik dijabat oleh pejabat politik. Kondisi ini memungkinkan terputusnya proses inovasi karena terjadinya pergantian kepemimpinan dan pada saat yang sama mungkin pada pemimpin yang baru bukanlah orang yang sangat mendukung proses inovasi. Muluk (2008:49) mengatakan bahwa “kepemimpinan yang mendukung inovasi, proses inovasi yang membutuhkan pemimpin yang mampu melakukan perubahan, mampu menyadarkan banyak pihak akan arti penting inovasi dan mampu menggerakkan serta memberi teladan yang mendukung proses inovasi.”

### b. Pegawai yang terdidik dan terlatih

Sangatlah mustahil jika bermaksud menyuntikkan semangat inovasi di sektor publik apalagi mengembangkannya dengan tanpa melalui pengembangan pengetahuan dan keahlian pegawai. Selain itu adalah mustahil pula jika pegawai tidak diberi akses untuk memasuki sumber pengetahuan dan jaringan kerja yang memungkinkannya untuk menanggung manfaat dari kondisi terkini dalam bidang keahliannya. Keberhasilan implementasi dari sistem pemerintah yang inovatif tidak terlepas dari kondisi pegawai yang memiliki pengetahuan dan keahlian yang memungkinkannya untuk berinovasi.

c. Budaya organisasi

Inovasi perlu dibangun berdasarkan sosial yang luas dan tidak dibatasi pada suatu periode tertentu. Budaya organisasi dapat memiliki pengaruh bermakna pada sikap dan perilaku pegawai, terutama karena budaya melakukan sejumlah fungsi dalam suatu organisasi. Budaya juga membawa suatu rasa identitas bagi anggota-anggota organisasi. Selain itu, budaya mempermudah timbulnya komitmen pada sesuatu yang lebih luas dari pada kepentingan perorangan.

d. Pengembangan tim dan kemitraan

Pengembangan tim membutuhkan kerja tim karena sistem inovasi pada dasarnya bukanlah pekerjaan individual. Keberadaan tim dibutuhkan untuk menyelesaikan berbagai hal yang tidak dapat diselesaikan secara perorangan. Namun demikian, pembentukan tim tak sekedar dari diterbitkannya SK pembentukan tim karena pada umumnya ada tim yang selaras (*aligned*) dan ada tim yang tidak selaras. Pembelajaran tim yang sinergis yang memadukan



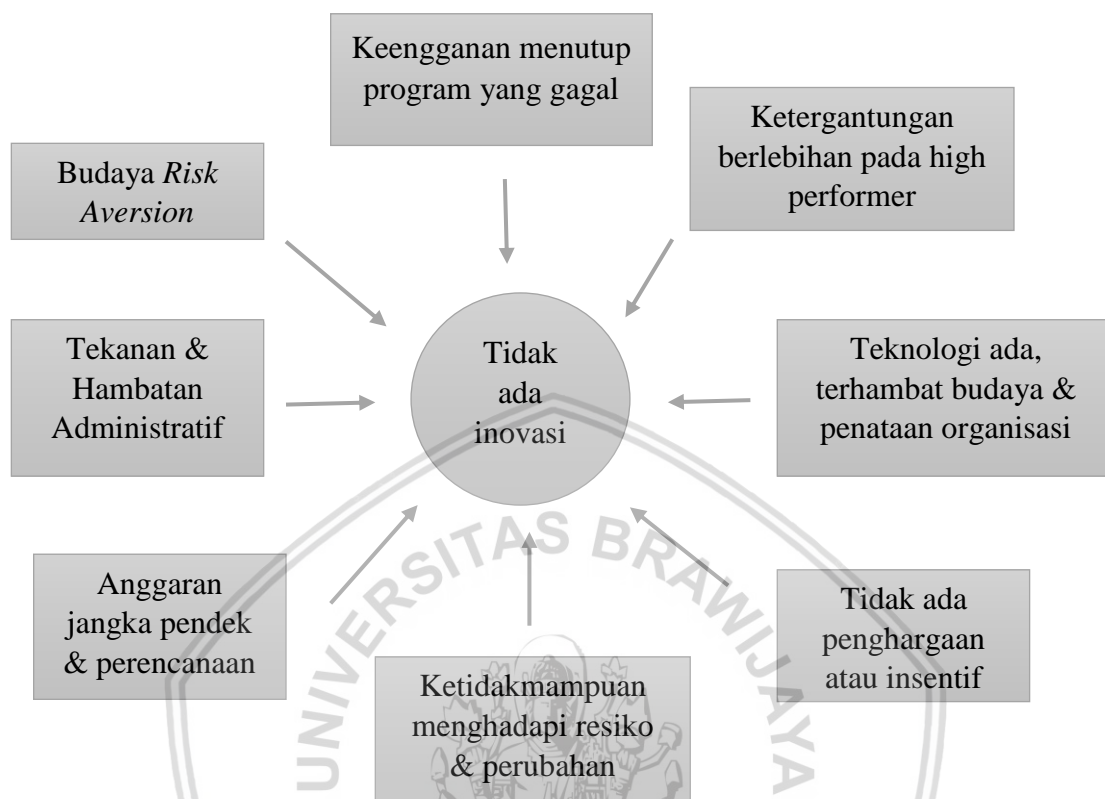
seluruh potensi anggota tim pada tujuan yang sama dengan komitmen yang sama. Keberadaan tim kerja inovasi dibutuhkan untuk memperkuat program pengembangan inovasi sektor publik karena pada awalnya program inovasi tidak dapat berjalan dengan sendirinya dan tak pula dapat berjalan sendirian.

e. Orientasi pada kinerja yang terukur

Pengembangan kinerja inovasi dimulai dengan menyusun indikator kinerja yang memudahkan penilaian kinerja inovasi. Indikator kinerja inovasi dapat dibedakan pada tingkatan kinerja individual dan institusional. Kinerja individual dibutuhkan untuk melihat peran orang-perorangan dalam kontribusinya dalam program inovasi. Sementara kinerja institusional merupakan kinerja secara keseluruhan sebuah program atau kebijakan inovasi.

## 6. Faktor Penghambat Inovasi

Albury dalam Suwarno (2008:54) menguraikan setidaknya terdapat 8 faktor penghambat terbesar dalam menerapkan sebuah inovasi, diantaranya adalah sebagai berikut:



**Gambar 5. Hambatan Inovasi**  
 Sumber: Albury dalam Suwarno (2008:54)

Hambatan inovasi diidentifikasi ada 8 jenis. Salah satunya yang dimaksud dengan budaya *risk aversion* adalah budaya yang tidak menyukai resiko. Hal ini berkenaan dengan sifat inovasi yang memiliki segala resiko, termasuk resiko kegagalan. Dalam sektor publik, khususnya pegawai cenderung enggan berhubungan dengan resiko, dan memilih untuk melaksanakan pekerjaan secara prosedural-administratif dengan resiko minimal. Selain itu, secara kelembagaan, karakter unit kerja di sektor publik pada umumnya tidak memiliki kemampuan untuk menangani resiko yang muncul akibat dari pekerjaannya.

Hambatan lain adalah ketergantungan terhadap figur tertentu yang memiliki kinerja tinggi, sehingga kecenderungan kebanyakan pegawai di sektor publik

hanya menjadi pengikut/ *follower*. Ketika figur tersebut hilang, maka yang terjadi adalah stagnasi dan kemacetan kerja.

Selain itu, hambatan anggaran yang periodenya terlalu pendek, serta hambatan administratif yang membuat sistem dalam berinovasi menjadi tidak fleksibel. Sejalan dengan itu juga, biasanya penghargaan atas karya-karya inovatif masih sangat sedikit. Sangat disayangkan hanya sedikit apresiasi yang layak atas prestasi pegawai atau unit yang berinovasi.

Seringkali sektor publik dengan mudahnya mengadopsi dan menghadirkan perangkat teknologi yang canggih guna memenuhi kebutuhan pelaksanaan pekerjaannya. Namun di sisi lain muncul hambatan dari segi budaya dan penataan organisasi. Budaya organisasi ternyata belum siap untuk menerima sistem yang sebenarnya berfungsi memangkas pemborosan atau inefisiensi kerja.

### ***C. Electronic Government***

#### ***1. Pengertian E-Government***

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* menjelaskan bahwa pengembangan *E-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi.

Menurut Rachman dalam eJurnal Administrasi Negara (2015:244-245) *electronic government (e-government)* dalam pelayanan publik merupakan suatu mekanisme interaksi modern antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan yang melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu pelayanan yang telah berjalan menjadi lebih baik. Sedangkan menurut Wescott dalam Indrajit (2006:4) *e-government* adalah penggunaan informasi dan teknologi komunikasi (ICT) untuk memajukan pemerintahan yang lebih efisien dan efektif dalam pengeluaran biaya, mempermudah pelayanan yang lebih tepat, memungkinkan akses umum yang lebih besar kepada informasi, dan membuat pemerintah menjadi lebih tanggung jawab kepada warga negara.

Memperhatikan pemaparan diatas, maka definisi konseptual dari *e-government* adalah memberikan pelayanan publik melalui elektronik/ *online* agar tercapainya tujuan meningkatkan kualitas layanan publik yang efektif, efisien, dan *akuntable*.

Berdasarkan *The e-government Handbook for Developing Countries* oleh *Center for Democracy and Technology and InfoDev* (2002) dalam Vita Elysia, Ake Wihadanto, Sumartono (2017:359), disebutkan bahwa proses implementasi *e-government* terbagi menjadi tiga tahapan. Tahapan tersebut antara lain:

- a. Tahapan pertama adalah *publish* atau publikasi yaitu tahapan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk tujuan memperluas akses terhadap informasi pemerintah. Misalnya dengan cara pembuatan situs informasi di setiap lembaga, penyiapan sumber daya

manusia, sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik, serta penyiapan sarana akses yang mudah.

- b. Tahap kedua adalah *interact* atau berinteraksi yang bertujuan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan. Hal ini misalnya dilakukan dengan cara pembuatan situs yang interaktif dengan masyarakat, serta adanya interaksi yang terhubung dengan lembaga lain.
- c. Tahap ketiga adalah *transact* atau bertransaksi, dimana *e-government* sudah bertujuan untuk menyediakan layanan pemerintah secara *online* yang mampu meningkatkan kualitas layanan pemerintah. Misalnya dengan pembuatan situs transaksi pelayanan publik yang baik, serta interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.

## 2. Manfaat E-Government

Menurut Al Gore dan Tony Blair dalam Indrajit (2006:5-6), manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *e-government* bagi suatu negara antara lain sebagai berikut:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholdernya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep Good Corporate Governance.

- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan sehari-hari.
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak berkepentingan.
- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan tren yang ada.
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Sedangkan menurut Dash & Pani (2016) dalam Vita Elysia, Ake Wihadanto, Sumartono (2017:359-360), manfaat dari pengimplementasian *e-government* adalah:

- a. Mengurangi Biaya. Memberikan pelayanan secara *online* atau dalam jaringan dapat secara signifikan mengurangi total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholdernya* dibandingkan pelayanan secara manual.
- b. Mendukung Perkembangan Ekonomi. Teknologi dapat memudahkan pemerintahan dalam menciptakan iklim bisnis yang positif dengan menyederhanakan tahapan administrasi atau mengurangi birokrasi. Selain itu, terdapat dampak langsung terhadap ekonomi, misalnya seperti dalam *e-*



*procurement* atau proses lelang secara elektronik dimana menciptakan kompetisi yang lebih luas dan lebih banyak peserta.

- c. Memperkuat Transparansi dan Akuntabilitas. Implementasi *e-government* dapat meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*. *E-government* membantu meningkatkan transparansi dalam proses pengambilan keputusan dengan penyediaan informasi serta pelacakan dalam jaringan (*online tracking*) yang mudah diakses oleh masyarakat.
- d. Meningkatkan Pelayanan bagi Masyarakat. *E-government* dapat memberikan layanan yang lebih baik pada masyarakat dimana informasi dari pemerintah dapat dicari atau diperoleh tanpa harus secara fisik datang ke kantor-kantor pemerintahan. Bahan-bahan informasi tersebut tersedia dalam 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu tanpa harus bergantung pada jam operasional kantor-kantor pemerintah.
- e. Memberdayakan Masyarakat. Pemberdayaan masyarakat dilaksanakan melalui informasi yang mudah diperoleh yang kemudian memungkinkan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah terlibat dalam proses pengambilan keputusan atau kebijakan publik secara merata dan demokratis.

### 3. Faktor Dalam Penerapan *E-Government*

Indrajit (2006:16) menyebutkan secara pokok terdapat tiga tantangan yang di hadapi oleh pemerintah maupun masyarakat dalam mengembangkan konsep *e-government*, yaitu:

- a. Tantangan yang berkaitan dengan cara menciptakan dan menentukan kanal-kanal akses digital (maupun elektronik) yang dapat secara efektif dipergunakan oleh masyarakat maupun pemerintah.
- b. Tantangan yang berkaitan dengan keterlibatan lembaga-lembaga lain di luar pemerintah (pihak komersial swasta maupun pihak-pihak non komersial lainnya) dalam mengembangkan infrastruktur maupun superstruktur *e-government* yang dibutuhkan.
- c. Tantangan yang berkaitan dengan penyusunan strategi institusi terutama yang berkaitan dengan masalah biaya investasi dan operasional sehingga program manajemen perubahan *e-government* ini dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan yang diinginkan.

### D. Perizinan

#### 1. Pengertian Perizinan

Berdasarkan Kamus Umum Bahasa Indonesia karangan W.J.S. Poerwadarmita (1987:390) izin adalah “perkenaan, pernyataan mengabulkan atau tidak melarang.” Menurut Sjchran Basah yang di kutip Sutedi (2010:170) “izin adalah perbuatan hukum administrasi negara bersegi satu yang mengaplikasikan peraturan dalam hal konkret berdasarkan persyaratan dan prosedur sebagaimana

diterapkan oleh ketentuan perundang-undangan. Secara yuridis izin dan perizinan tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pasal 1 angka 8 dijelaskan bahwa ijin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan daerah atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu. Kemudian pasal 1 angka 9 dijelaskan bahwa perijinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/ kegiatan tertentu, baik dalam bentuk ijin maupun tanda daftar usaha. Definisi tersebut juga dimuat kembali pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu di Daerah.

## **2. Fungsi Perizinan**

Perizinan bertujuan untuk memberikan arahan tentang adanya sistem perizinan itu sendiri. Dalam hal perizinan, pemerintah telah menetapkan fungsi dan tujuan tertentu. Sutedi (2010:193) menjelaskan bahwa ketentuan tentang perizinan mempunyai fungsi yaitu fungsi penertib dan fungsi pengatur. Fungsi penertib dimaksudkan agar izin atau setiap izin dan tempat usaha, bangunan dan bentuk kegiatan masyarakat lainnya tidak bertentangan satu sama lain, sehingga ketertiban dalam setiap segi kehidupan masyarakat dapat terwujud. Fungsi pengatur dimaksudkan agar perizinan yang ada dapat dilaksanakan sesuai dengan peruntukannya, sehingga tidak terdapat penyalahgunaan izin yang diberikan.

Sutedi (2010:193) juga menjelaskan, perizinan pada dasarnya memiliki fungsi lain yang justru sangat mendasar yaitu menjadi instrumen pembangunan. Dalam fungsi pembangunan, perizinan akan berperan sebagai suatu bentuk rekayasa kebijakan yang berperan dalam setiap siklus pembangunan yakni sejak perencanaan hingga ke pengawasan dan evaluasi.

### **3. Perizinan Elektronik/ *Online***

Perizinan elektronik atau *online* adalah sebuah program inovasi yang saat ini sedang berkembang di Indonesia. Pada penelitian ini, program tersebut diberikan oleh pemerintah kota/ kabupaten melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan di Bidang Perijinan dan Non Perijinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo dijelaskan bahwa kewenangan di bidang perizinan dan non perizinan dilimpahkan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo, meliputi penerimaan permohonan, pemrosesan, penerbitan, penandatanganan, dan penetapan nilai retribusi.

## **E. Sistem Informasi Perizinan Terpadu (SI-JITU)**

### **1. Pengertian SIJITU**

Sistem Informasi Perizinan Terpadu (SIJITU) merupakan bentuk inovasi yang dijadikan sebuah program dari *e-government* dari Pemerintah Kabupaten Ponorogo, khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu,

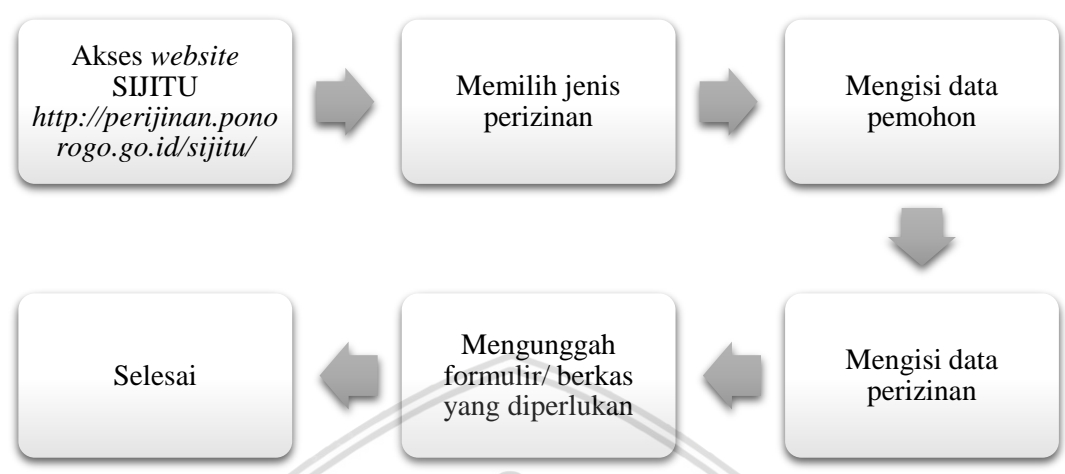
dimana dengan adanya program ini diharapkan mampu menciptakan pemerintahan yang bersih dan mampu melayani masyarakat Kabupaten Ponorogo. Sistem ini dapat diakses hanya melalui *handphone* atau komputer yang dapat diakses dengan menggunakan jaringan internet. SIJITU difokuskan pada layanan bidang perizinan dan dimasukkan kedalam konsep *e-government* sehingga sebuah proses perizinan dapat dilakukan secara elektronik/ *online*. Melalui *website* <http://perijinan.ponorogo.go.id/sijitu/> ini masyarakat Kabupaten Ponorogo secara langsung dapat mengajukan perizinan tanpa perlu wira-wiri datang ke Kantor sehingga dapat mempersingkat waktu mengurusnya. Dalam awal pembuatan program ini, Bupati Ponorogo Drs. Ipong Muchlissoni menegaskan tujuan dari perizinan *online* ini agar memudahkan pelayanan kepada masyarakat, serta mengurangi pungli.

Program Sistem Informasi Perizinan terpadu atau disingkat SIJITU ini diresmikan pada tanggal 17 Februari 2017. Plt. Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo berharap dengan adanya perizinan elektronik/ *online* ini diharapkan dapat menghasilkan produk perizinan yang mudah, murah, cepat, efisien dan *akuntable*. Kemudahan yang ditawarkan oleh program ini adalah setiap masyarakat Kabupaten Ponorogo yang membutuhkan surat perizinan dapat mengurus dengan mudah dan cepat hanya dengan menggunakan teknologi internet yang saat ini sedang menjamur dan dimiliki hampir setiap orang.

## 2. Konsep SIJITU

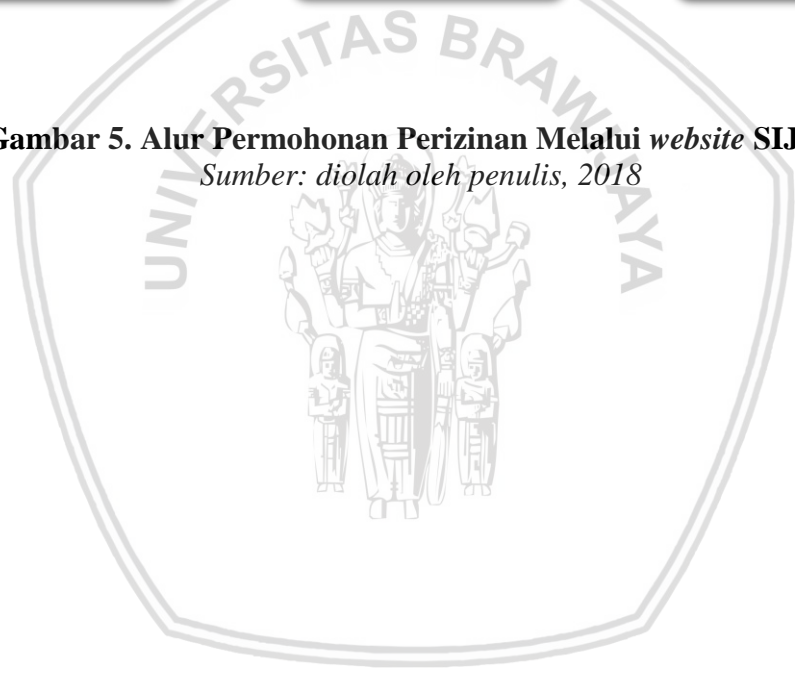
Setelah membuka *website* <http://perijinan.ponorogo.go.id/sijitu/> akan langsung muncul jenis perizinan yang ingin diajukan. Pada langkah ini pula terdapat penjelasan tentang langkah-langkah selanjutnya. Setelah memilih jenis izin yang akan diajukan, langkah selanjutnya adalah mengisi data pemohon. Data pemohon pengajuan izin online ini berisi jenis pemohon (perorangan, perusahaan, yayasan, atau bentuk lainnya), nama pemohon, alamat lengkap, NPWP, Telepon&Fax, email, jabatan, jenis kelamin, No. KTP, dan No. Hp. Langkah selanjutnya adalah mengisi data izin yang akan diajukan. Setelah mengisi, pada langkah keempat adalah meng-*upload* berkas persyaratan yang akan diajukan. Sebelumnya, pemohon dapat mengunduh formulir persyaratan yang juga telah disediakan di *website* Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo untuk selanjutnya formulir tersebut dapat di *scan* dan kemudian di unggah/ *upload*. Jika berkas yang di unggah/ *upload* sudah benar dan sesuai, maka tahap selanjutnya tinggal menunggu surat perizinan tersebut keluar sesuai ketentuan pada Standar Operasional Prosedur (SOP). Berikut alur permohonan perizinan melalui SIJITU:





**Gambar 5. Alur Permohonan Perizinan Melalui website SIJITU**

*Sumber: diolah oleh penulis, 2018*



### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Jenis Penelitian

Dalam suatu penelitian agar dapat mencapai tujuan yang tepat dan keakuratan suatu penelitian maka diperlukan adanya suatu metode yang berisi cara-cara yang digunakan secara sistematis dengan prosedur yang harus dilalui agar mencapai tujuan yang sesuai dengan keinginan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan secara tepat sifat atau sesuatu yang terjadi dan berlangsung pada penelitian yang dilakukan melalui rangkaian kata dalam kalimat. Bogdan dan Taylor (1975:5) dalam Moleong (2007:4) memberikan penjelasan tentang penelitian kualitatif sebagai berikut:

metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik (utuh). Jadi dalam hal ini tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesa, tetapi perlu memandangnya sebagai dari sesuatu keutuhan.

Sedangkan penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang mendiskripsikan suatu gejala atau gambaran kompleks yang terjadi saat ini. Menurut Moleong (2007:6) sendiri berpendapat bahwa “penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., yang secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode

alamiah.” Pendekatan kualitatif yang dilakukan merupakan sebuah instrumen yang digunakan untuk menggambarkan kejadian baik secara tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati pada saat penelitian dilakukan untuk menjawab pertanyaan sehubungan dengan penelitian tentang inovasi perizinan *online* yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Ponorogo ini melalui Sistem Informasi Perizinan Terpadu (SIJITU).

### **B. Fokus Penelitian**

Masalah dalam penelitian kualitatif disebut fokus. Setiap peneliti perlu menetapkan fokus penelitian dengan tujuan: (1) membatasi studi yang membatasi pada bidang inkuiri tertentu sehingga lebih mudah dalam memilih teknik pengumpulan data, analisis serta penafsiran data; (2) untuk memenuhi kriteria *inklusi-eksklusi* yaitu memilih data atau informasi manakah yang harus dimasukkan untuk dianalisis dan data manakah yang dikeluarkan atau dibuang karena tidak relevan. (Moleong, (2002) dalam Djamal (2015:23). Berdasarkan masalah dan tujuan penelitian, maka fokus dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Inovasi pelayanan perizinan *online* SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo berdasarkan Standar Pelayanan Publik yang terdiri dari:
  - a. Prosedur Pelayanan
  - b. Waktu Penyelesaian

- c. Biaya Pelayanan
  - d. Produk Pelayanan
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam inovasi pelayanan perizinan *online* SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo dilihat dari aspek berikut:
- a. Faktor pendukung
    - 1) Kepemimpinan yang mendukung inovasi
    - 2) Pegawai yang terdidik dan terlatih
    - 3) Inovasi yang mudah digunakan (*user friendly*)
    - 4) Budaya organisasi
  - b. Faktor penghambat
    - 1) Kurangnya Sumber Daya Aparatur (SDA)
    - 2) Kurangnya sosialisasi
    - 3) Mayoritas masyarakat belum paham teknologi

### C. Lokasi dan Situs Penelitian

Menurut Nana Syaodih (2007:102-103) dalam Djamal (2015:38) “pemilihan lokasi pada dasarnya merupakan penentuan unit, bagian dan tempat dimana orang-orang terlibat dalam kegiatan atau peristiwa yang akan diteliti.” Lokasi penelitian akan dilakukan di Kabupaten Ponorogo. Kabupaten Ponorogo merupakan salah satu daerah yang sedang mengembangkan inovasi pelayanan

publik dan SIJITU salah satu program inovasi yang dimiliki Kabupaten Ponorogo. Selain itu, layanan perizinan *online* SIJITU ini terdapat di Kabupaten Ponorogo.

Sedangkan situs penelitian ini akan dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo yang terletak di Jalan Aloon-Aloon No. 6, Mangkujayan, Kec. Ponorogo, Kabupaten Ponorogo Jawa Timur. Dasar pertimbangan penetapan lokasi tersebut dikarenakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo sebagai pelaksana pelayanan perizinan *online* SIJITU berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan di Bidang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo.

#### **D. Sumber dan Jenis Data**

Menurut Djamel (2015:64) data merupakan kenyataan atau fakta berupa beda, peristiwa, tulisan, atau angka yang sengaja dikumpulkan/ dicatat melalui pengamatan atau wawancara untuk keperluan penalaran atau penelitian tertentu. Sedangkan menurut Lofland dan Lofland (1984:47) dalam Moleong (2007:157) “sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.” Adapun jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1. Data primer**

Data primer adalah data yang dikumpulkan atau diperoleh secara langsung dari sumbernya atau data yang didapat sendiri dari lapangan

secara langsung. Sumber tersebut diperoleh melalui informan yang berhubungan dengan objek penelitian/ yang akan diwawancarai dan tempat atau peristiwa yang peneliti amati ketika melakukan observasi terkait inovasi program pelayanan perizinan *online* SIJITU yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data pendukung yang berasal dari dokumen-dokumen, catatan-catatan, laporan-laporan, serta arsip-arsip yang diperoleh secara tidak langsung dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo yang ada relevansi dengan penelitian ini.

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan untuk data penelitian. Sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Informan, yaitu orang yang menguasai permasalahan, memiliki informasi dan bersedia memberikan informasi (*key informan*). Adapun informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:
  - a. Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo.
  - b. Kepala Bidang Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo.



- c. KASI Pendaftaran dan Verifikasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo.
  - d. *Front Office/ Customer Service* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo.
  - e. Tenaga *Programmer* SIJITU Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo.
  - f. Masyarakat Kabupaten Ponorogo yang menggunakan layanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo.
2. *Paper*, yaitu sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambar, atau simbol-simbol. Teknik ini dilakukan untuk melengkapi informasi peneliti disamping untuk mendukung teknik pengumpulan data. *Paper* ini biasanya berbentuk sebuah dokumen yang menunjang dalam penelitian ini. Dimana dokumen tersebut berupa jurnal, Peraturan Daerah, Peraturan Bupati, Peraturan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo, foto-foto atau hasil dokumentasi lainnya.
  3. Peristiwa, yaitu situasi ataupun kejadian yang berkaitan langsung dengan pelayanan perizinan *online* SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo.

### E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah langkah yang sangat penting dalam sebuah penelitian ilmiah, karena data yang dihasilkan diharapkan dapat digunakan untuk memecahkan masalah yang ada. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### a. Observasi

Menurut Widi (2010:236-237) “observasi merupakan suatu cara yang sangat bermanfaat, sistematis, dan selektif dalam mengamati dan mendengarkan interaksi atau fenomena yang terjadi.” Untuk mendapatkan hasil yang diinginkan, peneliti menggunakan *observation non participant*, dimana peneliti akan terlibat langsung dengan kegiatan dan mengamati setiap interaksi maupun fenomena yang terjadi pada penyelenggaraan inovasi pelayanan perizinan *online* SIJITU sehingga peneliti dapat memperoleh data yang valid tetapi tidak ikut melakukan proses perizinan *online*.

#### b. Wawancara

Wawancara yaitu suatu bentuk komunikasi verbal semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi melalui tanya jawab secara langsung dengan beberapa orang yang dianggap berkompeten guna mendapatkan keterangan mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan objek penelitian. Wawancara dalam penelitian ini menggunakan wawancara semi terstruktur. Dikutip dari Moleong (2007:191) bahwa:

Wawancara ini sangat berbeda dengan wawancara terstruktur dalam hal waktu bertanya dan memberikan respon, yaitu jenis ini jauh lebih bebas iramanya. Responden biasanya terdiri atas mereka yang terpilih saja karena sifatnya yang khas. Biasanya mereka memiliki pengetahuan dan mendalami situasi, dan mereka lebih mengetahui informasi yang diperlukan.”

Peneliti melakukan wawancara dengan berinteraksi secara langsung dengan responden untuk melakukan tanya jawab. Pedoman wawancara yang digunakan peneliti berupa garis besar permasalahan dari fokus penelitian yang akan ditanyakan kepada informan yang telah disebutkan sebelumnya, yaitu Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo, Kepala dan Staff Bidang Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo, *Customer Service/ front liner* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo, *Programmer* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo dan juga masyarakat Kabupaten Ponorogo sebagai pengguna layanan perizinan *online* SIJITU.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu teknik yang dilakukan dengan mencatat atau menyalin data-data yang ada dalam dokumen di lokasi penelitian, khususnya yang berkaitan dengan objek yang diteliti. Dokumentasi pada penelitian ini dilakukan dengan cara melihat dan mencatat data dari hasil wawancara yang telah dilakukan dengan narasumber, memanfaatkan data-data yang telah ada yang berkaitan dengan penelitian ini, dan juga

foto-foto dalam penelitian sebagai pelengkap dari observasi dan wawancara.

## **F. Instrumen Penelitian**

Menurut Sugiyono (2014:59) dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Tetapi apabila selanjutnya fokus penelitian menjadi jelas, maka kemungkinan dikembangkan instrumen penelitian sederhana diharapkan dapat melengkapi data serta membandingkan dengan data yang telah ditemukan melalui observasi dan wawancara. Maka, instrumen dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Peneliti sendiri**

Ciri dari penelitian kualitatif adalah memasukkan unsur manusia atau peneliti sendiri sebagai alat pengumpulan data utama dalam penelitian. Peneliti mengamati secara langsung peristiwa-peristiwa yang berkaitan dengan fokus penelitian sehingga didapatkan jawaban-jawaban terhadap permasalahan yang akan diteliti sebagai bahan analisa.

### **2. Pedoman wawancara (*interview guide*)**

Pedoman wawancara digunakan untuk mengarahkan peneliti dalam rangka mencari data, untuk membantu dan mempermudah dalam melakukan wawancara.

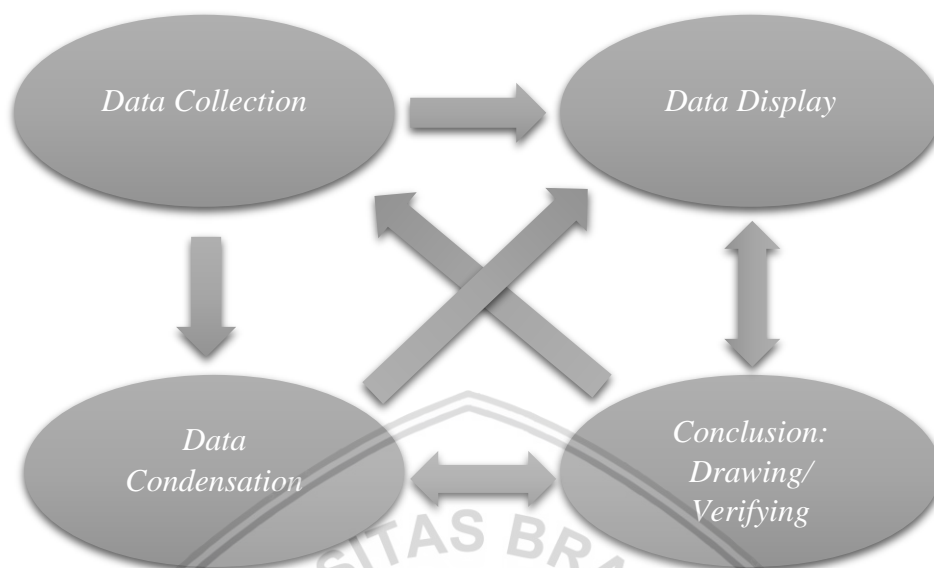
### **3. Perangkat penunjang**

Perangkat penunjang seperti catatan lapangan (*field note*), alat tulis untuk mencatat hasil pengamatan di lapangan, *handphone (recorder)*, dan kamera untuk mendokumentasikan informasi yang relevan dengan penelitian.

### G. Analisis Data

Bogdan & Biklen (1982) dalam Moleong (2007:248) menjelaskan bahwa analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Berbeda dengan Sugiyono (2010:88) dalam Djamel (2015:138) berpendapat bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh melalui wawancara mendalam, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga mudah dipahami, dan hasil temuannya dapat disampaikan kepada orang lain.

Metode analisis yang peneliti gunakan adalah deskriptif yang meliputi analisis berdasarkan objek penelitian. Analisis data dalam penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dilakukan sejak pada saat memasuki lapangan, dan setelah selesai dilapangan dalam periode tertentu. Peneliti dalam menganalisis data pada penelitian ini menggunakan teori yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014:14) yang mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.



**Gambar 7. Komponen Analisis Data: Model Interaktif**

Sumber: Miles, Huberman, dan Saldana (2014:14)

Menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014:14) di dalam analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Aktivitas dalam analisis data yaitu: *Data Condensation*, *Data Display*, dan *Conclusion Drawing/Verifications*.

#### 1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data diartikan sebagai proses pemilihan, penyederhanaan, dan transformasi data mentah yang didapat dari lapangan. Kondensasi data dilakukan dengan cara data yang diperoleh di lokasi penelitian dituangkan dalam uraian atau laporan secara lengkap dan terinci. Laporan lapangan disederhanakan, dirangkum, dipilih hal-hal pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari tema atau polanya. Hal ini dilakukan secara terus menerus selama proses penelitian berlangsung dan pada tahap analisa dan yang lain yaitu penyajian data dan



penarikan kesimpulan/ verifikasi. Hal tersebut bertujuan untuk memperkuat data sebuah konsep yang berbeda dengan reduksi data yang terkesan melemahkan data dengan membuang data yang diperoleh di lapangan.

## 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan penyusunan informasi-informasi yang didapat dan memberikan kemungkinan tentang adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Dalam penelitian ini, peneliti menyajikan data dalam bentuk uraian naratif.

## 3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusions Drawing*)

Setelah data dikumpulkan dan dianalisa, maka dapat ditarik kesimpulan. Namun kesimpulan akhir itu tidak muncul sampai pengumpulan data berakhir. Oleh karena itu, kesimpulan tersebut diverifikasi yaitu berupa pengumpulan data atau dapat juga dengan melakukan salinan dalam satuan data lain. Pada tahap ini, peneliti menarik kesimpulan dari inovasi program pelayanan perizinan *online* yang akan disajikan pada bab terakhir sesuai dengan penyajian data fokus dan hasil pembahasan yang telah dilakukan dengan disertai beberapa saran yang diharapkan memberikan perbaikan dari permasalahan yang ada di lapangan.

Dari pengertian diatas dalam menganalisis data yang diperoleh setelah melalui tahap pengumpulan data, langkah berikutnya penulis menganalisis data yang diperoleh dari lapangan dengan pendekatan deskriptif yaitu cara berfikir

induktif dimulai dari analisis sebagai data yang terhimpun dari suatu penelitian kemudian menuju kearah kesimpulan

## H. Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan keadaan dimana bahwa setiap keadaan tersebut harus mampu mendemonstrasikan nilai yang benar, mempunyai dasar/ alasan atas nilai-nilai tersebut agar dapat diterapkan, sehingga dapat memperoleh keputusan-keputusan dari luar yang dapat dibuat untuk mendukung konsistensi dari prosedur analisis data dan sebagai kenetralan dari data yang telah dikumpulkan dan keputusan-keputusannya (Moleong, 2007:320). Keabsahan data dilakukan oleh peneliti dengan maksud hasil penelitian benar-benar dapat dipertanggungjawabkan. Menurut Sugiyono (2014:270) terdapat beberapa macam cara untuk menguji keabsahan data dalam penelitian kualitatif, diantaranya adalah melalui perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif dan *membercheck*. Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan triangulasi untuk menguji keabsahan data.

Menurut Moleong (2007:330) "Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau pembanding terhadap data itu." Sugiyono (2014:273) membagi triangulasi menjadi tiga (3) yaitu:

1. Triangulasi sumber
2. Triangulasi teknik

### 3. Triangulasi waktu

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber. Triangulasi sumber yaitu teknik dengan cara menguji keabsahan data terkait fokus penelitian melalui beberapa informan yang telah disebutkan sebelumnya.



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Kabupaten Ponorogo

##### 1. Sejarah Kabupaten Ponorogo

Menurut Babad Ponorogo (Purwowidjoyo, 1997) berdirinya Kabupaten Ponorogo dimulai setelah Raden Katong sampai di wilayah Wengker. Pada saat itu Wengker dipimpin oleh Suryo Ngalam yang dikenal sebagai Ki Ageng Kutu. Raden Katong lalu memilih tempat yang memenuhi syarat untuk pemukiman (yaitu di dusun Plampitan Kelurahan Setono Kecamatan Jenangan sekarang). Melalui situs dan kondisi yang penuh dengan hambatan, tantangan, yang datang silih berganti, Raden Katong, Selo Aji, dan Ki Ageng Mirah beserta pengikutnya terus berupaya mendirikan pemukiman.

Tahun 1482-1486 Masehi, untuk mencapai tujuan menegakkan perjuangan dengan menyusun kekuatan, sedikit demi sedikit kesulitan tersebut dapat teratasi, pendekatan kekeluargaan dengan Ki Ageng Kutu dan seluruh pendukungnya ketika itu mulai membuahkan hasil. Dengan persiapan dalam rangka merintis kadipaten didukung oleh semua pihak, Bathoro Katong (Raden Katong) dapat mendirikan Kadipaten Ponorogo pada akhir abad XV, dan ia menjadi adipati yang pertama.

Kadipaten Ponorogo berdiri pada tanggal 11 Agustus 1496, tanggal inilah yang kemudian ditetapkan sebagai hari jadi Ponorogo. Penetapan tanggal ini merupakan kajian mendalam atas dasar bukti peninggalan benda-benda purbakala

berupa sepasang batu gilang yang terdapat di depan gapura kelima di kompleks makan Bathoro Katong dan juga mengacu pada buku *Hand book of Oriental History*. Pada batu gilang tersebut tertulis candrasengkala memet berupa gambar manusia yang bersemedi, pohon, burung garuda, dan gajah. Candrasengkala memet ini menunjukkan angka tahun 1418 Saka atau tahun 1496 Masehi sehingga dapat ditemukan hari wisuda Bathoro Katong sebagai Adipati Kadipaten Ponorogo yaitu hari Minggu Pon, tanggal 1 Besar 1418 Saka yang bertepatan tanggal 11 Agustus 1496 Masehi atau 1 Dzulhijjah 901 Hijriah. Selanjutnya melalui seminar Hari Jadi Kabupaten Ponorogo yang diselenggarakan pada tanggal 30 April 1996 maka penetapan tanggal 11 Agustus sebagai Hari Jadi Kabupaten Ponorogo telah mendapat persetujuan DPRD Kabupaten Ponorogo. Sejak berdirinya Kadipaten Ponorogo dibawah pimpinan Raden Katong, tata pemerintahan menjadi stabil dan pada tahun 1837 Kadipaten Ponorogo pindah dari Kota Lama ke Kota Tengah menjadi Kabupaten Ponorogo hingga sekarang.

Hari jadi Kabupaten Ponorogo diperingati setiap tanggal 11 Agustus, karena pada tanggal 11 Agustus 1496, Bathoro Katong dinobatkan sebagai Adipati pertama Kadipaten Ponorogo. Pada tahun 1837, Kadipaten Ponorogo pindah dari Kota Lama ke Kota Tengah menjadi Kabupaten Ponorogo. Semenjak tahun 1944 hingga sekarang Kabupaten Ponorogo sudah berganti kepemimpinan sebanyak 18 kali.

Mengutip buku Babad Ponorogo karya Poerwowidjoyo (1997), diceritakan bahwa asal-usull nama Ponorogo bermula dari kesepakatan dalam musyawarah bersama Raden Bathoro Katong, Kyai Mirah, Selo Aji dan Joyodipo pada hari

Jum'at saat bulan purnama, bertempat di tanah lapang dekat sebuah gumuk (wilayah katongan sekarang). Didalam musyawarah tersebut disepakati bahwa kota yang akan didirikan dinamakan "Pramana Raga" yang akhirnya lama-kelamaan berubah menjadi Ponorogo.

Pramana Raga terdiri dari dua kata: Pramana yang berarti daya kekuatan, rahasia hidup, permono, wadi sedangkan Raga berarti badan, jasmani. Kedua kata tersebut dapat ditafsirkan bahwa dibalik badan, watak manusia tersimpan suatu rahasia hidup (wadi) berupa olah batin yang mantap dan mapan berkaitan dengan pengendalian sifat-sifat amarah, aluwamah, shufiah dan muthmainah. Manusia yang memiliki kemampuan olah batin yang mantap dan mapan akan menempatkan diri dimanapun dan kapanpun berada.

Kabupaten Ponorogo dikenal dengan julukan Kota Reog atau Bumi Reog karena daerah ini merupakan daerah asal dari kesenian Reog. Ponorogo juga dikenal sebagai Kota Santri karena memiliki banyak pondok pesantren, salah satu yang terkenal adalah Pondok Modern Darussalam Gontor yang terletak di desa Gontor, Kecamatan Mlarak. Setiap tahun pada bulan Suro (Muharram), Kabupaten Ponorogo mengadakan suatu rangkaian acara berupa pesta rakyat yaitu Grebeg Suro. Dalam pesta rakyat ini ditampilkan berbagai macam seni dan tradisi, diantaranya Festival Reog Nasional, Pawai Lintas Sejarah dan Kirab Pusaka, dan Larungan Risalah Doa di Telaga Ngebel.



## 2. Keadaan Geografis dan Iklim



**Gambar 8. Peta Kabupaten Ponorogo**

*Sumber: google.co.id*

Kabupaten Ponorogo adalah sebuah kabupaten yang terletak di provinsi Jawa Timur, Indonesia. Kabupaten ini terletak pada koordinat antara  $111^{\circ} 17' - 111^{\circ} 52'$  Bujur Timur dan  $7^{\circ} 49' - 8^{\circ} 20'$  Lintang Selatan mempunyai wilayah seluas  $1.371,78 \text{ km}^2$  dengan ketinggian antara 143 sampai dengan 1.052 meter diatas permukaan air laut. Wilayah ini berbatasan dengan:

- |         |  |
|---------|--|
| Utara   | : Kabupaten Madiun, Magetan, dan Nganjuk.                |
| Timur   | : Kabupaten Tulungagung dan Trenggalek.                  |
| Selatan | : Kabupaten Pacitan di sebelah Selatan.                  |
| Barat   | : Kabupaten Pacitan dan Wonogiri (Propinsi Jawa Tengah). |

Dilihat dari keadaan topografinya sebagian besar wilayah Kabupaten Ponorogo 79% merupakan daerah daratan, 21% lainnya daerah lereng/ puncak pegunungan yang mencakup Kecamatan Ngrayun, Ngebel, Sooko, Pudak, dan

Pulung. 242 desa terletak pada ketinggian kurang dari 500 meter diatas permukaan laut, sedangkan 45 desa terletak di antara 500-700 meter diatas permukaan laut. Sementara 20 desa lainnya terletak di atas 700 meter dari permukaan laut.

Rata-rata temperatur suhu udara di wilayah Kabupaten Ponorogo berkisar antara 18 hingga 31 derajat celcius. Untuk dataran rendah bersuhu 18 – 26 derajat celcius, sementara di dataran tinggi bersuhu 27 – 31 derajat celcius. Rata-rata jumlah curah hujan tahun 2016 mencapai 2.958 mm per tahun, lebih tinggi dibanding tahun 2015 yang sebesar 1.854 mm. Jumlah curah hujan tertinggi terjadi pada bulan November yaitu 465 mm dengan 21 hari hujan. Sementara bulan Juli dan Agustus jumlah curah hujannya dibawah 100 mm.

### 3. Administrasi Pemerintahan

Secara administratif wilayah Kabupaten Ponorogo terbagi menjadi 21 kecamatan yang terbagi lagi menjadi 307 kelurahan/ desa, 1.002 lingkungan/ dusun, 2.274 RW dan 6.869 RT.

**Tabel 1. Luas Wilayah Per Kecamatan di Ponorogo (Km<sup>2</sup>) Tahun 2016**

No.	Kecamatan	Luas Wilayah
1.	Ponorogo	22,31
2.	Jetis	22,41
3.	Kauman	36,61
4.	Mlarak	37,20
5.	Siman	37,95
6.	Babadan	43,93

7.	Pudak	48,92
8.	Badegan	52,35
9.	Bungkal	54,01
10.	Sooko	55,33
11.	Balong	56,96
12.	Jambon	57,48
13.	Jenangan	59,44
14.	Ngebel	59,50
15.	Sukorejo	59,58
16.	Sambit	59,83
17.	Sampung	80,61
18.	Slahung	90,34
19.	Sawoo	124,71
20.	Pulung	127,55
21.	Ngrayun	184,76

*Sumber: Statistik Daerah Kabupaten Ponorogo 2017*

Untuk menjalankan roda pemerintahan di wilayah Kabupaten Ponorogo pada tahun 2016 tercatat jumlah Pegawai Negeri Sipil sebanyak 10.528 orang dengan komposisi PNS pria 54 persen lebih banyak dari PNS wanita 46 persen. Jumlah ini terus menurun dari tahun ke tahun akibat kebijakan moratorium PNS yang masih diberlakukan, sementara tidak ada penggantian bagi PNS yang memasuki masa pensiun.

#### 4. Demografi

Jumlah penduduk Kabupaten Ponorogo per tahun 2016 mencapai 868.814 jiwa dengan jumlah penduduk laki-laki sebanyak 434.302 jiwa dan penduduk perempuan 434.512 jiwa. Rata-rata laju pertumbuhan penduduk tahun 2015-2016 sebesar 0,16 persen dengan *sex ratio* sebesar 99,95. Laju pertumbuhan tertinggi dicapai oleh Kecamatan Pudak (0,93 persen). *Sex ratio* tertinggi berada di Kecamatan Mlarak yang mencapai 127,62.

Jumlah penduduk terbesar berada di Kecamatan Ponorogo yaitu 77.182 jiwa atau sebesar 8,88 persen dari total penduduk di Kabupaten Ponorogo, disusul Kecamatan Babadan 7,59 persen dan Kecamatan Ngrayun 6,50 persen. Kepadatan penduduk Kabupaten Ponorogo pada tahun 2016 tercatat 633 jiwa/Km<sup>2</sup>. Kecamatan Ponorogo merupakan kecamatan terpadat dengan kepadatan 3.460 jiwa/Km<sup>2</sup>. Sementara wilayah yang terjarang penduduknya di Kecamatan Pudak yaitu 193 jiwa/Km<sup>2</sup>.

Menurut komposisinya, mayoritas penduduk Kabupaten Ponorogo berada pada usia produktif (15-64 tahun) yang mencapai 68,00 persen. Sementara persentase penduduk usia muda (0-14 tahun) dan penduduk usia tua (65 tahun ke atas) masing-masing 21,03 persen dan 10,97 persen. Penduduk lanjut usia mayoritas berjenis kelamin perempuan (56,90 persen).

#### 5. Visi dan Misi Kabupaten Ponorogo

Visi :

Ponorogo berbenah menuju Ponorogo yang lebih maju, berbudaya dan religius.

Misi :

1. Terbentuknya budaya keteladanan pemimpin yang efektif, guna mengembangkan manajemen pemerintahan daerah yang amanah, tanggap dan berkemampuan andal memecahkan masalah rakyat.
2. Terkelolanya seluruh sumber daya daerah menjadi lebih berdayaguna, unggul, produktif, berkelanjutan, serta bermanfaat luar secara ekonomi dan sosial.
3. Terwujudnya pengelolaan infrastruktur strategis secara profesional, agar memiliki daya dukung yang kokoh untuk menyokong produktivitas masyarakat, kemajuan wilayah, serta peningkatan kesejahteraan umum.
4. Terbangunnya sistem pertanian modern, sebagai basis pengembangan model ekonomi kerakyatan yang berdaya saing tangguh, memicu investasi dan industri, serta berperan menjadi lokomotif penggerak perekonomian daerah.
5. Penataan kawasan yang nyaman untuk semua, dengan ketersediaan ruang publik yang memadai, berwawasan kelestarian lingkungan, sekaligus upaya mempercepat pengurangan ketimpangan antara wilayah pedesaan dengan perkotaan.
6. Terbangunnya prinsip kemandirian dalam upaya pemberdayaan masyarakat miskin, pengangguran, serta perluasan kesempatan kerja.
7. Meningkatnya peran aktif Pemerintah Daerah dalam memajukan sistem pelayanan pendidikan dan kesehatan masyarakat, guna mendorong kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang hebat dan bertaqwa.

## 6. Makna Lambang Kabupaten Ponorogo



**Gambar 9. Logo/ Lambang Kabupaten Ponorogo**

*Sumber: Pemerintah Kabupaten Ponorogo*

Lambang daerah Kabupaten Ponorogo terdiri atas sebelas bagian, antara lain sebagai berikut:

1. Bintang bersudut lima berlambang Ketuhanan Yang Maha Esa.

Mengandung maksud bahwa rakyat dan masyarakat Ponorogo sejak dulu kala merupakan suatu kelompok masyarakat yang berkeyakinan kuat akan ber Tuhan dan bersendikan religius, bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, dan bermaksud pula sumber sila-sila yang menjadi falsafah Negara Republik Indonesia serta sebagai sendi pengayoman, ekonomi, politik, seni dan budaya.

2. Sinar cahaya.

Melambangkan nur/ cahaya kebenaran Tuhan Yang Maha Esa yang melimpah dan memancar, memberi petunjuk kearah langkah



perjuangan pemerintah daerah Ponorogo, menuju kebahagiaan dan kesejahteraan rakyat yang berpancasila serta bertaqwa (sepi ing pamrih rame ing gawe).

3. Gapuro Bentar/ Candi Bentar.

Melambangkan kejayaan Pemerintah Ponorogo dibawah pimpinan Bathoro Katong yang berhasil mencetak masyarakat yang bermental tinggi, jujur, rela berkorban dan sederhana (Co-Bloko), pemerintah yang unik histories penuh dengan pahlawan pembela yang kuat.

4. Penampang frontal reog dengan lima jalur diatas empat trap.

Melambangkan kesenian asli dan sejarah besar reog yang ditimbulkan oleh kerajaan-kerajaan lama Ponorogo (Klono Sewandono) yang mengandung kepahlawanan (heroik). Dengan kesenian khas reog, Ponorogo menjadi daerah dikenal antara lain oleh turis seluruh pelosok penjuru tanah air. Jalur lima dan trap empat, mengesankan angka 45 dari tahun 1945 yang bersejarah, yakni tahun kejayaan dan lahirnya proklamasi kemerdekaan RI.

5. Gunung terdiri dari dua puncak.

Bahwa daerah Ponorogo terletak diantara dua gunung yang besar, ialah gunung Lawu dan gunung Wilis, yang kedua-duanya mempunyai hubungan histories yang erat dan pekat dengan sejarah terjadinya Ponorogo beserta kebudayaannya.

6. Gelombang samudra lepas.

Melambangkan pada pemerintahan yang sedang berlangsung sepanjang masa, ibarat di hempas sepanjang jaman sebagai air bah tak kunjung surut (habis-habisnya) mengarungi samudra kehidupan untuk umat manusia dan yang terbentang luas dihadapan pemerintah yang mengemban amanat rakyat untuk menuju kebahagiaan hidup dibawah ridho maupun pertolongan Tuhan Yang Maha Esa.

7. Pita dan garis cakrawala.

Merupakan simbol daripada tugas yang harus diselesaikan, harus tak terputus yakni semua bertanggungjawab harus diselesaikan dan disempurnakan dengan sebaik-baiknya menuju kearah cita-cita masyarakat adil, makmur materiil dan spiritual yang di ridhoi Tuhan Yang Maha Esa.

8. Padi berbiji tujuh belas dan kapas berbuah delapan di alam terbuka.

- a. Angka tujuh belas dan angka delapan mengesankan hari, tanggal dan bulan bersejarah dan keramat, yakni proklamasi 17 Agustus (hari Proklamasi).
- b. Kapas berbuah melambangkan kemakmuran, kesuburan alam dan kejayaan yang terdapat dalam hasil bumi daerah Kabupaten Ponorogo yang juga sebagai sumber kehidupan rakyat dan Pemerintah Daerah yang di ridhoi Tuhan Yang Maha Esa.

9. Tulisan Ponorogo.

Adalah nama daerah yang memiliki lambang tersebut, yang berarti Pono adalah melihat dan Rogo adalah sariro (badan). Adapun arti

seluruhnya berarti mawas diri dan berbuat karena benar serta suci tanpa meninggalkan dan selalu bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Pengasih dan Penyayang.

10. Bentuk perisai/ tameng.

11. Warna lukisan.

## **B. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo**

### **1. Profil**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo atau dulu yang lebih dikenal dengan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Ponorogo dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Ponorogo Nomor 11 Tahun 2008 tentang Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Ponorogo. Hal ini dimaksudkan agar dapat memberikan peningkatan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat, peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan memberikan kemudahan, kepastian waktu yang berlangsung secara efektif, efisien dan mewujudkan kepastian hak, tanggungjawab, kewajiban, kewenangan seluruh pihak terkait di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan serta dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintahan yang sesuai dengan azas-azas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal, ketaatan masyarakat

mendapatkan kualitas pelayanan publik sesuai mekanisme yang berlaku, dan diharapkan hal tersebut mampu mendorong terciptanya iklim usaha yang kondusif bagi penanaman modal, investasi dalam rangka pemberdayaan ekonomi masyarakat.

Pada 19 Desember 2016 telah ditetapkan Peraturan Bupati Kabupaten Ponorogo Nomor 70 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang mana menjelaskan tugas dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo sebagai berikut:

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo mempunyai tugas pokok penyusunan dan pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan daerah di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan dan non perizinan.
2. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud pada poin 1 (satu), Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo menyelenggarakan fungsi:
  - a) Perumusan kebijakan teknis urusan penanaman modal dan pelayanan perizinan/ non perizinan.
  - b) Pelaksanaan kebijakan pelayanan umum urusan penanaman modal dan pelayanan perizinan/ non perizinan.
  - c) Penyelenggaraan dan pengelolaan administrasi dan urusan rumah tangga dinas.

- d) Pelaksanaan pengendalian pemantauan dan evaluasi kegiatan urusan penanaman modal dan pelayanan perizinan/ non perizinan.
- e) Pembinaan teknis semua jenis urusan penanaman modal dan pelayanan perizinan/ non perizinan.
- f) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Bupati.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi, berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Ponorogo Nomor 70 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo mempunyai kewenangan diantaranya:

- a) Penetapan pemberian fasilitas/ insentif di bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan kabupaten.
- b) Pembuatan peta potensi investasi kabupaten.
- c) Penyelenggaraan promosi penanaman modal yang menjadi kewenangan kabupaten.
- d) Pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu 1 (satu) pintu di bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan kabupaten.
- e) Pengendalian pelaksanaan penanaman modal yang menjadi kewenangan kabupaten.
- f) Pengelolaan data dan informasi perizinan dan non perizinan yang terintegrasi pada tingkat kabupaten.

## 2. Susunan dan Struktur Organisasi

### a. Susunan organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

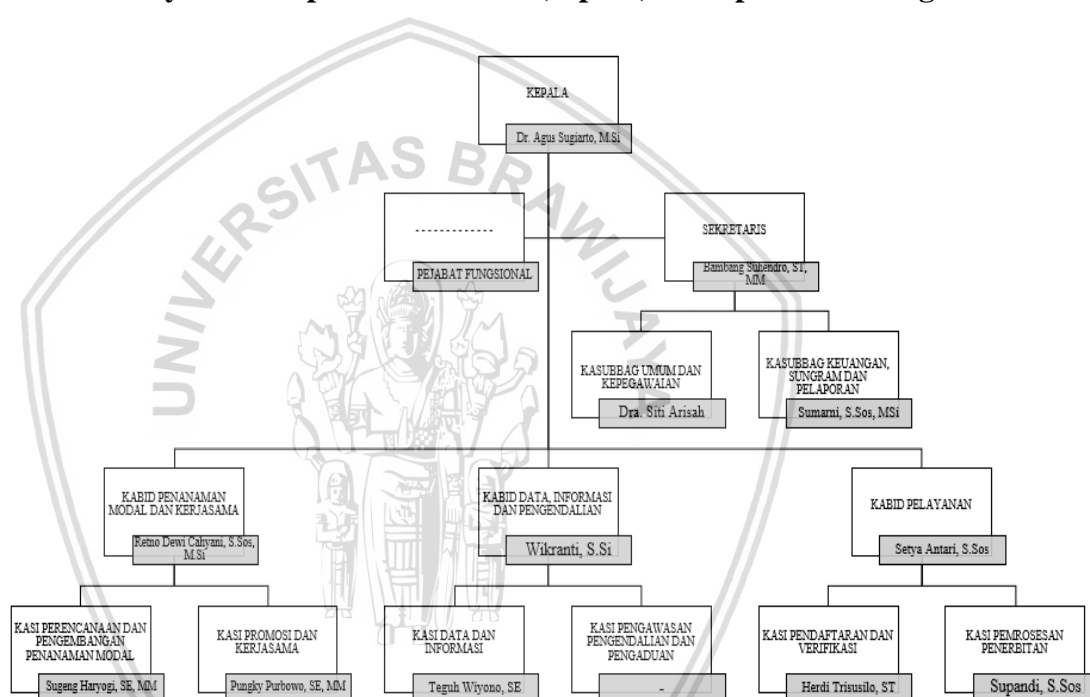
Satu Pintu Kabupaten Ponorogo terdiri dari:

- 1) Kepala Dinas
  - 2) Sekretariat
    - a) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
    - b) Sub Bagian Keuangan, Penyusunan Program dan Pelaporan
  - 3) Bidang Penanaman Modal dan Kerjasama
    - a) KASI Perencanaan dan Pengembangan Penanaman Modal
    - b) KASI Promosi dan Kerjasama
  - 4) Bidang Data, Informasi dan Pengendalian
    - a) KASI Data dan Informasi
    - b) KASI Pengawasan, Pengendalian dan Pengaduan
  - 5) Bidang Pelayanan
    - a) KASI Pendaftaran dan Verifikasi
    - b) KASI Pemrosesan dan Penerbitan
  - 6) Unit Pelaksana Teknis Dinas
  - 7) Jabatan Fungsional
1. Sekretariat dipimpin oleh Sekretaris yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas.



2. Bidang dipimpin oleh Kepala Bidang yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas dan secara teknis administrasi mendapatkan pembinaan dari Sekretaris Dinas.

**Bagan 10. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Tipe B) Kabupaten Ponorogo**



*Sumber: DPMPTSP Kabupaten Ponorogo, 2018*

### 3. Tugas dan Fungsi

Berikut uraian tugas dan fungsi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo:

a. Kepala Dinas

Mempunyai tugas memimpin, mengkoordinasikan, melaksanakan, mengawasi dan mengendalikan serta memberikan pembinaan administrasi dibidang Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan.

b. Sekretariat

Mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyusunan program, evaluasi pelaporan, administrasi umum, administrasi kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan rumah tangga Dinas. Sedangkan fungsi sekretariat antara lain:

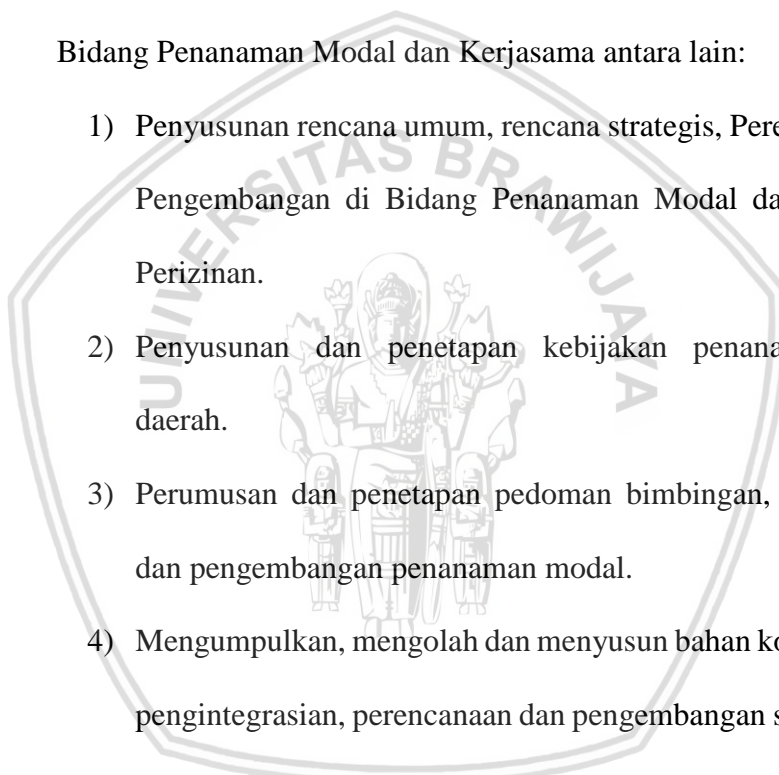
- 1) Penyusunan rencana dan program dinas
- 2) Pengelolaan administrasi dan pembinaan kepegawaian di lingkungan dinas
- 3) Pengelolaan administrasi keuangan dan pembayaran gaji pegawai
- 4) Pengelolaan surat menyurat, kearsipan, ketatalaksanaan dan keputakaan dinas
- 5) Penyelenggaraan inventarisasi kekayaan/ asset di lingkungan dinas
- 6) Penyelenggaraan protokoler, humas dan perjalanan dinas
- 7) Pelaksanaan koordinasi, pembinaan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan unit kerja
- 8) Pengumpulan bahan dan pelaksanaan peningkatan kinerja organisasi dinas

- 9) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris Dinas

c. Bidang Penanaman Modal dan Kerjasama

Mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas di bidang perencanaan, pengembangan, promosi dan kerjasama serta tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas. Sedangkan fungsi Bidang Penanaman Modal dan Kerjasama antara lain:

- 1) Penyusunan rencana umum, rencana strategis, Perencanaan dan Pengembangan di Bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan.
- 2) Penyusunan dan penetapan kebijakan penanaman modal daerah.
- 3) Perumusan dan penetapan pedoman bimbingan, perencanaan dan pengembangan penanaman modal.
- 4) Mengumpulkan, mengolah dan menyusun bahan koordinasi dan pengintegrasian, perencanaan dan pengembangan serta promosi dan kerjasama di bidang penanaman modal.
- 5) Fasilitasi dan koordinasi pelaksanaan promosi dan peningkatan kerja sama di bidang penanaman modal dengan dunia usaha, baik swasta/ pemerintah dan instansi terkait maupun dari pihak luar negeri.
- 6) Bimbingan, pembinaan dan pelaksanaan promosi dan kerjasama di bidang penanaman modal.



7) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

d. Bidang Data, Informasi dan Pengendalian.

Mempunyai tugas melaksanakan pengkajian bahan perumusan kebijakan teknis pedoman penyelenggaraan perizinan dan penanaman modal serta monitoring dan evaluasi di bidang informasi, data dan sistem informasi. Sedangkan fungsi Bidang Data, Informasi dan Pengendalian antara lain:

- 1) Menyusun rencana dan program kerja.
- 2) Menyelenggarakan pengelolaan data, informasi dan permasalahan yang berkaitan dengan pengaduan, pengawasan dan pengendalian.
- 3) Menyelenggarakan layanan pengaduan.
- 4) Menyelenggarakan pengawasan dan pengendalian terhadap proses pelayanan perizinan dan non perizinan.
- 5) Mengelola berkas permohonan, salinan perizinan dan non perizinan.
- 6) Menyelenggarakan monitoring, bimbingan dan pembinaan serta sosialisasi terhadap pelaksanaan ketentuan perizinan.
- 7) Menyelenggarakan kegiatan *survey* kepuasan masyarakat.
- 8) Mengkoordinasikan pencabutan dan pembatalan perizinan dan non perizinan.
- 9) Menginventarisasi, mengidentifikasi dan menyiapkan bahan pemecahan permasalahan sesuai bidang tugasnya.

10) Memberikan saran dan/ atau pertimbangan kepada atasan mengenai langkah atau tindakan yang diambil sesuai bidang tugasnya.

11) Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.

e. Bidang Pelayanan

Mempunyai tugas melaksanakan koordinasi di bidang pelayanan dan pemrosesan serta informasi perizinan dan non perizinan serta penanaman modal. Sedangkan fungsi dari Bidang Pelayanan antara lain:

- 1) Menyusun rencana kegiatan
- 2) Menyiapkan bahan kerja
- 3) Menyelenggarakan pengelolaan data dan sistem informasi yang berkaitan dengan pelayanan perizinan dan non perizinan
- 4) Memberikan pelayanan informasi proses pelayanan perizinan dan non perizinan
- 5) Menyelenggarakan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) perizinan dan non perizinan serta penanaman modal
- 6) Menyelenggarakan koordinasi jadwal pelaksanaan pemeriksaan lokasi dan waktu penyelesaian perizinan dan non perizinan
- 7) Mengelola data berkas permohonan perizinan dan non perizinan
- 8) Menyelenggarakan pembangunan, pengembangan dan pemeliharaan Sistem Informasi Manajemen (SIM) perizinan dan non perizinan

- 9) Menginventarisasi, mengidentifikasi dan menyiapkan bahan pemecahan permasalahan sesuai bidang tugasnya
- 10) Memberikan saran dan/ atau pertimbangan kepada atasan mengenai langkah atau tindakan yang diambil sesuai bidang tugasnya
- 11) Melaksanakan penyusunan bahan pelaporan tugas secara rutin dan insidental
- 12) Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan

#### **4. Dasar Hukum**

Dasar hukum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo, antara lain sebagai berikut:

- a. Peraturan Bupati Ponorogo Nomor 70 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu.
- b. Peraturan Bupati Ponorogo Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan di Bidang Perijinan dan Non Perijinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo.



### C. Penyajian Data

#### 1. Inovasi Pelayanan Perizinan *Online* SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo berdasarkan Standar Pelayanan Publik

##### a. Prosedur Pelayanan

Inovasi pelayanan perizinan *online* SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu) merupakan inovasi yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo. SIJITU memberikan kemudahan untuk masyarakat yang akan mengurus izin secara mudah dan cepat. Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Rere selaku *Customer Service/ Front Office* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo menyebutkan bahwa:

“Dengan adanya SIJITU memang lebih mempersingkat waktu karena tidak perlu dikerjakan dengan manual lagi, walaupun masih ada perijinan yang masih harus dikerjakan dengan manual.” (wawancara pada tanggal 29 Januari 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo)

Berikut prosedur pelayanan perizinan *online* SIJITU:

- 1) Membuka halaman *website* <http://perijinan.ponorogo.go.id>. Setelah halaman dari *website* DPMPTSP muncul, selanjutnya klik menu Perijinan Online untuk melanjutkan ke halaman perizinan *online*.
- 2) Langkah selanjutnya adalah memilih jenis izin yang akan diajukan. Tersedia dua jenis izin yang dapat diajukan secara *online*, yaitu

Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan TDP. Untuk melanjutkan pilih jenis izin kemudian klik tombol Selanjutnya.

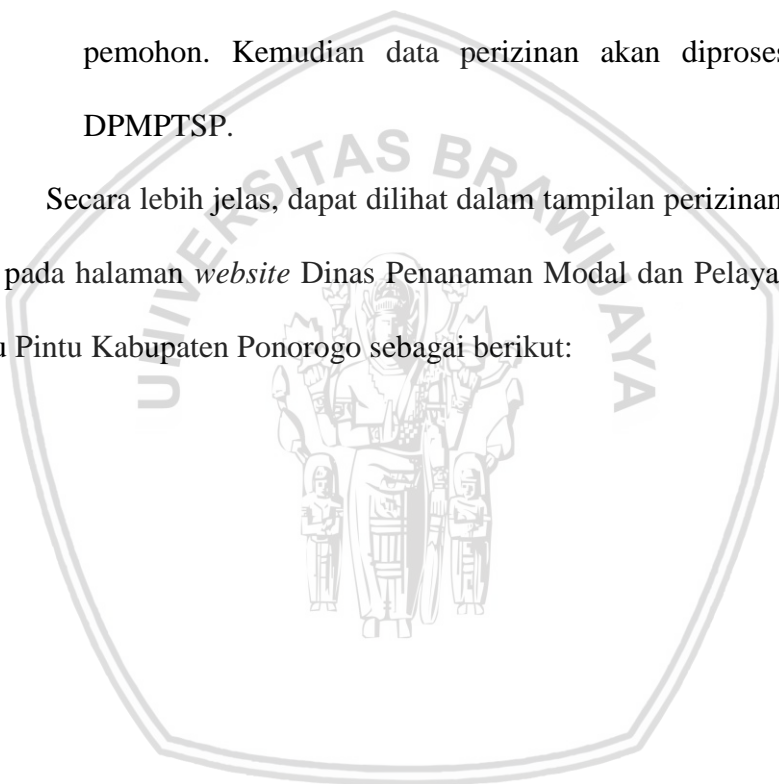
- 3) Pada halaman selanjutnya terdapat form data pemohon yang harus diisi meliputi Jenis Pemohon, Nama Pemohon, Alamat, NPWP, Telepon, Email, Jabatan, Jenis Kelamin, No. KTP. Setelah semua data terisi kemudian klik tombol Selanjutnya.
- 4) Setelah selesai pada form data pemohon, selanjutnya adalah mengisi form data pengajuan izin, meliputi kategori izin, lokasi, alamat, dll. Setelah semua data terisi, kemudian klik tombol Selanjutnya.
- 5) Berikutnya mengisi dan mengunggah *file*/ dokumen pendukung yang dibutuhkan, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), FC NPWP, Akta Pendirian Perusahaan, Form Pengajuan, Surat Keterangan dari Kelurahan setempat, FC Surat Keputusan Pengesahan Badan Hukum, dll. Pada tahapan ini dokumen yang mempunyai label wajib dan berwarna merah adalah dokumen yang wajib diisi untuk pengajuan izin. Setelah selesai memasukkan *file scan* dokumen, klik tombol Selanjutnya untuk mengunggah dokumen ke server DPMPTSP.
- 6) Selanjutnya ialah langkah konfirmasi data yang sudah pemohon masukkan. *File scan* dokumen yang sudah berhasil diupload akan ditampilkan pada form ini. Jika ingin menambahkan *file*, klik tombol Browse. Jika semua dokumen wajib sudah terpenuhi, akan

muncul form konfirmasi Syarat dan Ketentuan. Silakan klik centang Setuju Syarat dan Ketentuan untuk menyatakan menyetujui segala persyaratan perizinan *online*, kemudian klik tombol Selanjutnya.

7) Terakhir adalah form tanda pengajuan izin *online* telah selesai.

Setelah sampai pada tahapan ini, pemohon wajib melakukan konfirmasi pada link pengajuan izin yang dikirimkan pada email pemohon. Kemudian data perizinan akan diproses oleh staff DPMPTSP.

Secara lebih jelas, dapat dilihat dalam tampilan perizinan *online* yang ada pada halaman *website* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo sebagai berikut:





DINAS PENANAMAN MODAL  
& PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN PONOROGO

TENTANG KAMI - POTENSI DAERAH - PERIJINAN - INFORMASI -


## JENIS PELAYANAN PERIJINAN :

1. Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)
2. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
3. Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)
4. Ijin reklame
5. Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP)
6. Tanda Daftar Gudang (TDG)
7. Ijin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)


**PERSYARATAN & FORMULIR**  
Peraturan dan Model Formulir Perijinan


**PERIJINAN ONLINE**  
Ceklist Dokumen dan Persyaratan


**CEK STATUS PERIJINAN**  
Rincian Status Perizinan Perijinan Anda



DINAS PENANAMAN MODAL  
& PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN PONOROGO

TENTANG KAMI - POTENSI DAERAH - PERIJINAN - INFORMASI -


### SI-JITU | Sistem Informasi Perizinan Terpadu

PEMILIHAN IZIN DATA PEMOHON DATA IZIN UPLOAD BERKAS SELESAI


#### Pilih Jenis Izin (Pilih Portalan)

1. Pilih jenis izin yang akan didaftarkan.
2. Isikan data Pemohon sesuai isi.
3. Isikan data izin yang akan diajukan.
4. Upload Berkas Persyaratan pengajuan izin.
5. Pengajuan berkas melalui permohonan izin online ini harus dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya dengan data aktual.

☒ **Jenis Izin**  
☐ SIUP - Surat Izin Usaha Perusahaan  
☐ TDP - Tanda Daftar Perusahaan



DPHPTSP Ponorogo © 2017 | UI/UX by Techne



DINAS PENANAMAN MODAL  
& PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN PONOROGO

TENTANG KAMI - POTENSI DAERAH - PERIJINAN - INFORMASI -

### SI-JITU | Sistem Informasi Perizinan Terpadu

PEMILIHAN IZIN DATA PEMOHON DATA IZIN UPLOAD BERKAS SELESAI

#### Data Pemohon pengajuan izin online

Jenis Pemohon

Perorangan

Nama Pemohon

Alamat

Kota

Ponorogo

Kecamatan

-Pilih Kecamatan-

Desa / Kel

-Pilih Desa-

NPWP

15 angka

Telepon & Faks

+62

+62

Email

exp@gmail.com

Jabatan

Pemilik

Jenis Kelamin


Laki-Laki

No. KTP

Wajib diisi 16 angka

Telepon (HP/Mobile)

08xxxx



SI-JITU | Sistem Informasi Perizinan Terpadu

PEMILIHAN IZIN   DATA PEMOHON   DATA IZIN   UPLOAD BERKAS   SELESAI

---

**Data Izin** pengajuan izin online

**Data Pemohon**

Jenis Pemohon  
**Perorangan**

Nama Pemohon  
**YUDHA YOGA**

Alamat  
**JL. BATHORO KATONG GG. IV/ 21A**

Kota  
**Ponorogo**

Kecamatan  
**PNOROGO**

Desa / Kelurahan  
**PURBOSUMAN**

NPWP  
**1221212133343**

Telp & Faks  
**0352 481825 /**

Email  
**iudasaja@gmail.com**

Jabatan  
**Pemilik**

Jenis Kelamin  
**Laki-Laki**

No. KTP  
**12345678901234567**

Telepon (HP/Mobile)  
**082232553737**

**Data Permohonan Izin**

Kategori Izin  
SIUP Mikro : Modal (Rp 5.000.000 - Rp 50.000.000)

Status Perusahaan  
Kantor Tunggal

Kegiatan Usaha  
Perdagangan Barang

Kelembagaan  
Supplier

Barang/Jasa Dagangan Utama

Nama Perusahaan

Nasib Modal dan Kekayaan  
Rp 0

Lokasi Perusahaan

Kecamatan Lokasi  
Pilih Kecamatan

Desa Lokasi  
Pilih Desa

Selanjutnya

---

SI-JITU | Sistem Informasi Perizinan Terpadu

PEMILIHAN IZIN   DATA PEMOHON   DATA IZIN   UPLOAD BERKAS   SELESAI

---

**Data Izin** pengajuan izin online

**Data Pemohon**

Nama Pemohon  
**YUDHA YOGA**

Alamat  
**JL. BATHORO KATONG GG. IV/ 21A**

Email  
**iudasaja@gmail.com**

Telepon (HP/Mobile)  
**082232553737**

Kategori Izin  
**SIUP Mikro : Modal (Rp 5.000.000 - Rp 50.000.000)**

Barang dan Jasa Dagangan  
**KOMPUTER, SOFTWARE, JARINGAN**

Alamat Perusahaan  
**JL. DI. PANJAITAN 74 A**

Kecamatan  
**PNOROGO**

Desa / Kelurahan  
**PURBOSUMAN**

**Upload Dokumen Persyaratan**

NO	DOKUMEN PERSYARATAN	UPLOAD
1	Kartu Tanda Penduduk (KTP) <b>Valid</b>	<b>Browse</b>
2	FC NPWP <b>Valid</b>	<b>Browse</b>
3	Akta Pendirian Perusahaan	<b>Browse</b>
4	Form Pengajuan SIUP	<b>Browse</b>
5	Surat Keterangan Usaha dari Kelurahan <b>Valid</b>	<b>Browse</b>
6	FC Surat Keputusan Pengesahan Badan Hukum	<b>Browse</b>
7	FC Ijin Gangguan / HO (Untuk perusahaan yang wajib memiliki Ijin Gangguan / HO)	<b>Browse</b>

**0** Dokumen dapat diunggah berulang sampai lengkap.

Selanjutnya

Pada contoh ini, peneliti mengambil form pengajuan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).

**SI-JITU** | Sistem Informasi Perizinan Terpadu

PEMILIHAN IZIN   DATA PEMOHON   DATA IZIN   UPLOAD BERKAS   SELESAI

### Data Izin pengajuan izin online

**Data Pemohon**

Nama Pemohon  
**YUDHA YOGA**

Alamat  
**JL. BATHORO KATONG GG. IV/ 21A**

Email  
**ludasaja@gmail.com**

Telepon (HP/Mobile)  
**082232653737**

Kategori Izin  
**SIUP Mikro : Modal (Rp 5.000.000 - Rp 50.000.000)**

Barang dan Jasa Dagangan  
**KOMPUTER, SOFTWARE, JARINGAN**

Alamat Perusahaan  
**JL. DL. PANJAITAN 74 A**

Kecamatan  
**PONOROGO**

Desa / Kelurahan  
**PURBOSUMAN**

**Upload Dokumen Persyaratan**

NO	DOKUMEN PERSYARATAN	UPLOAD
1	Kartu Tanda Penduduk (KTP) 47BN1N01-OHL2017-1-ktp.pdf	<input type="button" value="Browse"/>
2	FC NPWP 47BN1N01-OHL2017-2-npwp.pdf	<input type="button" value="Browse"/>
3	Akta Pendirian Perusahaan	<input type="button" value="Browse"/>
4	Form Pengajuan SIUP	<input type="button" value="Browse"/>
5	Surat Keterangan Usaha dari Kelurahan 47BN1N01-OHL2017-3-surat desa.pdf	<input type="button" value="Browse"/>
6	FC Surat Keputusan Pengesahan Badan Hukum	<input type="button" value="Browse"/>
7	FC Ijin Gangguan / HO (Untuk perusahaan yang wajib memiliki Ijin Gangguan / HO)	<input type="button" value="Browse"/>

**6** Dokumen dapat diunggah berulang sampai lengkap.

**Syarat dan Ketentuan**  
Berdasarkan data dan dokumen elektronik yang kami unggah, adalah data yang benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Jika suatu ketika data yang kami unggah tidak sesuai, maka pengiran yang kami unggah batal demi hukum.  
☐ Setuju Syarat dan Ketentuan

[Selanjutnya](#)

**SI-JITU** | Sistem Informasi Perizinan Terpadu

PEMILIHAN IZIN   DATA PEMOHON   DATA IZIN   UPLOAD BERKAS   SELESAI

### Pengajuan Izin Selesai pengajuan izin online

**Selamat!**

Penyampaian permohonan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) anda telah terkirim. Untuk selanjutnya berkas anda akan diproses dan anda akan mendapatkan informasi lainnya melalui email ini yang anda daftarkan disini.

Jika anda tidak melakukan konfirmasi email balasan dalam waktu 1 Hari, maka sistem secara otomatis akan membatalkan permohonan saudara dan dimohon untuk melakukan pendaftaran lagi.

Terimakasih

[Kembali ke Beranda](#)

Kemudian dijelaskan oleh Ibu Rere selaku *Customer Service/ Front Office* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo menjelaskan bahwa:

“Sebenarnya prosedur dari SIJITU ini ada 2, yaitu scan sendiri berkas-berkasnya bisa download formulir dari website, ditulis/ diisi lalu di scan lagi ke website. Setelah itu *checklist-checklistnya* pemohon yang menyenteng sendiri. Jadi prosesnya dari data pemohon, alamat tempat tinggal, nama usaha pemohon sendiri yang mengisi. Setelah itu berkas



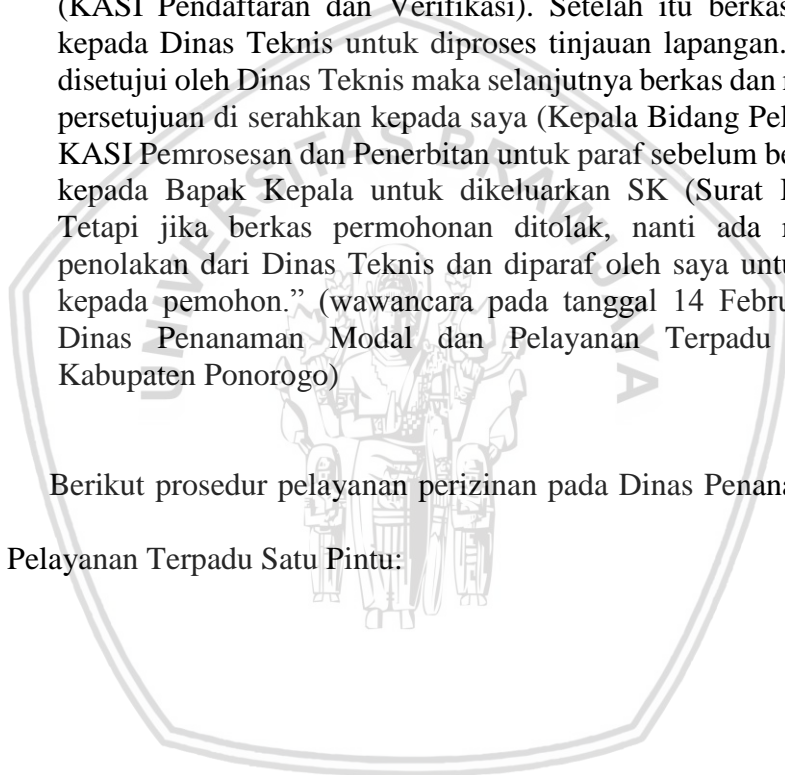
scannya/ bukti fisik tadi disertakan sewaktu mengambil surat ijinnya. Kemudian yang mengurus langsung ke sini (kantor) tetap mengambil formulir dari sini, kita yang memasukkan datanya berdasarkan KTP dan berkas lainnya. Semuanya tetap satu pintu melalui SIJITU. Setelah itu dari *front office* masuk ke *back office* (Bu Rateh). *Back office* bertugas memasukkan KBLI. *Back office* juga bertugas untuk memasukkan jumlah modal usaha, jenis usaha, apakah usahanya bisa masuk atau tidak, lalu dilanjutkan ke Pak Herdi selaku KASI pendaftaran. Beliau mengecek ulang apakah data yang dimasukkan sudah benar atau belum. Nanti jikalau ada masalah, berarti berkas tadi dikembalikan ke *front office* untuk bisa konfirmasi ke pemohon. Setelah itu dari Kepala Seksi Pendaftaran langsung ke Bu Antari selaku Kepala Bidang Pelayanan untuk paraf sebelum ke Kepala Dinas. Jadi masing-masing mempunyai akun SIJITU, dari alur tadi hanya kepala seksi pendaftaran yang tidak memiliki. Setelah ijin turun dari Kepala Dinas, CS bertanggung jawab untuk menomori lalu kemudian di cetak surat ijinnya oleh *back office*.” (wawancara pada tanggal 29 Januari 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo)

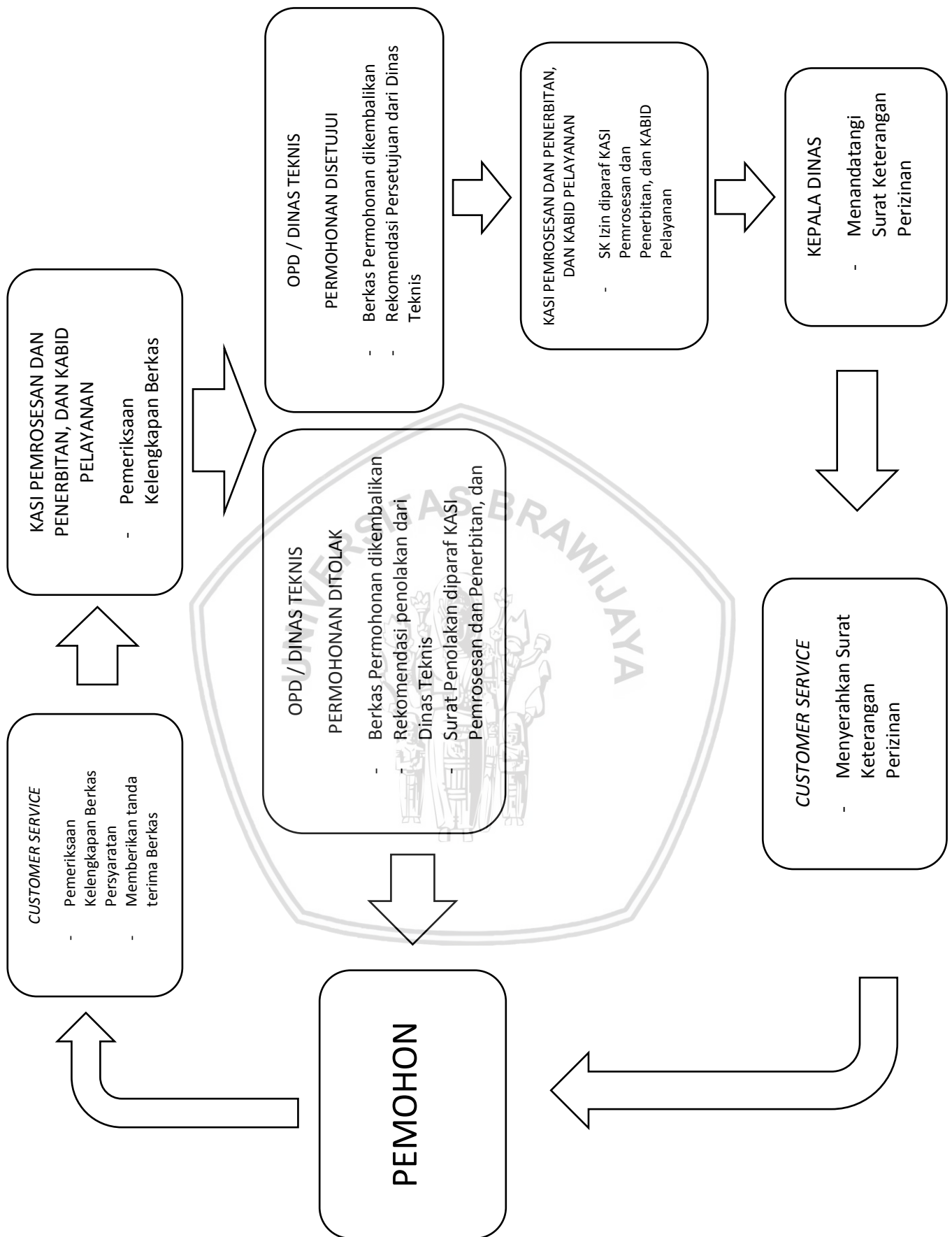
Sebelum adanya inovasi pelayanan perizinan *online* SIJITU ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo melakukan proses perizinan secara manual. Mulai dari pengumpulan formulir dan penyerahan berkas pada *front office/ customer service*, selanjutnya alur persetujuan pemrosesan pada *back office* yang melalui KASI Pendaftaran dan Verifikasi. Setelah selesai pada proses administrasi, berkas diserahkan kepada Dinas Teknis untuk dilakukan tinjau lapangan. Jika berkas disetujui oleh Dinas Teknis maka selanjutnya berkas dan rekomendasi persetujuan di serahkan ke Kepala Bidang Pelayanan dan KASI Pemrosesan dan Penerbitan untuk paraf sebelum berkas sampai ke Kepala Dinas Penanaman dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo untuk dikeluarkan surat perizinan. Jika berkas ditolak oleh Dinas Teknis maka pemohon mendapatkan surat penolakan perizinan yang diparaf oleh Kepala Bidang Pelayanan. Proses pelayanan

perizinan ini semua dilakukan pada satu pintu yaitu pada Dinas Penanaman dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo. Seperti yang telah dijelaskan oleh Ibu Antari selaku Kepala Bidang Pelayanan Dinas Penanaman dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo bahwa:

“Alur permohonan perizinan yang dulu itu pertama dari pengumpulan formulir dan penyerahan berkas kepada staff yang di depan yaitu CS, selanjutnya diproses pada *back office* yang melalui Bapak Herdi (KASI Pendaftaran dan Verifikasi). Setelah itu berkas diserahkan kepada Dinas Teknis untuk diproses tinjauan lapangan. Jika berkas disetujui oleh Dinas Teknis maka selanjutnya berkas dan rekomendasi persetujuan di serahkan kepada saya (Kepala Bidang Pelayanan) dan KASI Pemrosesan dan Penerbitan untuk paraf sebelum berkas sampai kepada Bapak Kepala untuk dikeluarkan SK (Surat Keterangan). Tetapi jika berkas permohonan ditolak, nanti ada rekomendasi penolakan dari Dinas Teknis dan diparaf oleh saya untuk diberikan kepada pemohon.” (wawancara pada tanggal 14 Februari 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo)

Berikut prosedur pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu:





**Gambar 11. Alur Pelayanan Perizinan**

*Sumber: diolah penulis, 2018*

Dengan adanya SIJITU ini, selain dapat digunakan oleh masyarakat pemohon perizinan, juga dapat digunakan oleh penyelenggara layanan untuk proses administrasi yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo. Setiap bagian atau bidang memiliki akun SIJITU masing-masing yang memudahkan proses administrasi perizinan. Seperti yang disampaikan Ibu Rere selaku *Customer Service* bahwa:

“untuk mempercepat pelayanan, masing-masing bagian mempunyai akun SIJITU, dari semua alur administrasi hanya KASI pendaftaran yang tidak memiliki akun. Jadi masing-masing bagian seperti CS, *back office*, kabid pelayanan, dan kepala dinas mempunyai akun masing-masing. Setelah ijin turun dari Dinas Teknis, dan selanjutnya turun dari Kepala Dinas, CS bertanggung jawab untuk menomori lalu kemudian di cetak surat ijinnya oleh *back office*.” (wawancara pada tanggal 29 Januari 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo)

#### **b. Waktu Penyelesaian**

Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan pengajuan perizinan sangat menentukan kepuasan masyarakat penerima pelayanan, agar dapat memuaskan penerima pelayanan maka perlu adanya pedoman yang digunakan oleh petugas pelayanan perizinan sehingga layanan dapat diberikan pada semua pemohon izin secara merata. Terkait waktu penyelesaian pelayanan perizinan *online* SIJITU, pelayanan menjadi lebih cepat dibandingkan dengan mekanisme perizinan manual. Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Rere selaku *Customer Service/ Front Office* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo sebagai berikut:

“Setiap izin memiliki SOP sendiri-sendiri jadinya kapan. Soalnya kalau izin itu berkaitan dengan dinas yang lain. Misalkan Ijin Usaha Jasa Konstruksi, harus menunggu rekomendasi dari Dinas Pekerjaan Umum. Tetapi dengan adanya SIJITU memang lebih mempersingkat waktu karena tidak perlu dikerjakan dengan manual lagi, walaupun masih ada perijinan yang masih harus dikerjakan dengan manual.” (wawancara pada tanggal 29 Januari 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo)

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Herdi selaku KASI

Pendaftaran dan Verifikasi menyampaikan bahwa:

“Kalau di Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk SIUP dan TDP yang sementara ini bisa diakses melalui *website* waktu penyelesaiannya 3 hari, tetapi kita bisa menyelesaikan dalam jangka waktu 3 jam secara administrasi.” (wawancara pada tanggal 12 Februari 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo)

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo dalam melaksanakan pelayanan perizinan memiliki waktu yang sudah terjadwal berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai dengan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo Nomor: 188/5/8/405.16/2017 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo. Setiap proses perizinan memiliki batas waktu yang telah di tetapkan. Berikut proses beberapa pelayanan perizinan yang paling banyak diajukan antara lain:

**Tabel 2. Jenis Perizinan dan Waktu Penyelesaian**

No.	Jenis Perizinan	Waktu Penyelesaian
1.	Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	3 hari

2.	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	3 hari
3.	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	14 hari
4.	Izin Reklame	3 hari

*Sumber: diolah oleh penulis, 2018*

Tetapi untuk waktu penyelesaian perizinan *online* SIJITU yang sementara untuk SIUP dan TDP ini tidak ada perubahan pada SOP-nya. Walaupun proses penyelesaian perizinan dapat diselesaikan dalam 3 jam, penyerahan surat perizinan tetap dilakukan selama 3 hari. Seperti yang di sebutkan Ibu Rere selaku *Customer Service/ Front Office* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo bahwa:

“Untuk SIUP dan TDP yang sementara ini dapat diakses melalui *website*, waktu yang dibutuhkan sampai surat izin keluar dan dapat diambil pemohon yaitu 3 hari dan tidak terhitung hari libur” (wawancara pada tanggal 29 Januari 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo)

Jadi setelah adanya inovasi pelayanan perizinan *online* SIJITU, manfaatnya selain dapat dirasakan oleh penyelenggara pelayanan perizinan yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo, dapat dirasakan juga oleh masyarakat pemohon perizinan. Seperti yang disampaikan Bapak Kasman selaku masyarakat pemohon bahwa:

“melakukan perizinan melalui SIJITU lebih cepat untuk kepengurusan berkas karena saya tidak perlu datang ke kantor dan dapat dikerjakan di rumah dan 24 jam hanya dengan mengakses *websitenya*.” (wawancara pada tanggal 29 Januari 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo)

Dengan adanya SIJITU ini, hanya dengan mengakses halaman *website* SIJITU, pemohon dapat mengisi formulir dan melengkapi berkas permohonan



secara 24 jam tanpa harus datang ke kantor. Dilihat dari segi waktu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo selain berpengaruh pada proses administrasi juga berpengaruh pada waktu penyelesaian administrasi sebelum berkas dilanjutkan ke Dinas Teknis.

### c. Biaya Pelayanan

Suatu pelayanan kepengurusan perizinan memerlukan biaya atau retribusi. Begitu pula dengan perizinan yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo. Dalam poin ini, layanan perizinan *online* SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu) tidak berpengaruh dengan biaya/ tarif yang telah di berlakukan. Tidak semua jasa yang diberikan oleh pemerintah dapat dipungut retribusinya. Tetapi hanya jenis-jenis jasa tertentu saja yang menurut pertimbangan sosial-ekonomi layak dijadikan objek retribusi. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, biaya atau retribusi pada pelayanan perizinan termasuk jenis retribusi perizinan tertentu.

Informasi tentang biaya/ retribusi pengurusan perizinan sangat diperlukan oleh masyarakat penerima pelayanan karena dengan informasi biaya di harapkan adanya transparansi biaya. Dan dengan adanya transparansi biaya/ retribusi ini dapat memberantas atau setidaknya mengurangi KKN (Korupsi, Kolusi, Nepotisme) yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo. Seperti yang disampaikan Bapak Herdi selaku KASI Pendaftaran dan Verifikasi, bahwa:



“Jadi ceritanya Bupati Ponorogo itu membuat *MoU* dengan KPK. Kira-kira bulan November Desember 2016. KPK mendukung perizinan online itu supaya untuk meminimalisir korupsi, dalam hal ini gratifikasi dan pungli (pungutan liar). Dan salah satu upaya untuk meminimalisir hal tersebut yaitu dengan mewajibkan adanya program perizinan secara elektronik atau online dan itu menjadi salah satu program dari KPK untuk seluruh Indonesia. Kebetulan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo dijadikan salah satu *pilot project* mereka.” (wawancara pada tanggal 12 Februari 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo)

Pada setiap kepengurusan layanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo terdapat ketentuan biaya atau retribusi yang berbeda-beda antara satu dengan yang lain. Retribusi harus dibayarkan sesuai dengan ketentuan peraturan daerah yang telah ditetapkan pada saat pendaftaran perizinan. Hal tersebut sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Ponorogo Nomor 15 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Usaha dan Peraturan Daerah Kabupaten Ponorogo Nomor 16 Tahun 2011 tentang Retribusi Perijinan Tertentu. Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Antari selaku Kepala Bidang Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo bahwa:

“retribusi pada DPMPTSP ini mengacu pada Peraturan Daerah Kabupaten Ponorogo Nomor 15 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Usaha dan Peraturan Daerah Kabupaten Ponorogo Nomor 16 Tahun 2011 tentang Retribusi Perijinan Tertentu. Seperti izin gangguan dan izin trayek masuk ke dalam retribusi perizinan tertentu, dan seperti izin khusus dan retribusi pemakaian kekayaan milik daerah masuk ke dalam retribusi jasa usaha.” (wawancara pada tanggal 14 Februari 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo)

#### d. Produk Pelayanan

Produk Pelayanan yang dihasilkan dari inovasi pelayanan perizinan *online* SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo adalah pelayanan administratif yang berupa dokumen maupun surat-surat. Untuk layanan SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu) ini memberikan kemudahan masyarakat pemohon pelayanan untuk mengajukan perizinan secara *online* tanpa harus datang ke kantor untuk mengurus persyaratan. Pelayanan perizinan *online* SIJITU dapat diakses pada halaman *website* situs Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo. Kemudian dalam halaman *website* SIJITU telah disediakan menu Persyaratan dan Formulir untuk pemohon yang akan mengajukan perizinan.

Dengan demikian masyarakat pemohon tidak akan kesulitan untuk mengetahui persyaratan apa saja yang diperlukan dan tidak perlu datang ke kantor untuk mengambil formulir karena sudah disediakan di halaman *website* SIJITU. Selain menu Persyaratan dan Formulir juga terdapat menu Cek Status Perizinan yang dapat memudahkan masyarakat pemohon untuk melihat sejauh mana perizinan yang sudah diajukan.



**Gambar 12. Tampilan halaman website SIJITU**

Sumber: <http://perijinan.ponorogo.go.id>

Seperti yang disampaikan Bapak Yudha selaku Tenaga *Programmer*,  
bahwa:

“setahu saya untuk produk pelayanan pada dinas ini ya berupa surat izin yang dikeluarkan. Untuk layanan SIJITU hanya untuk memudahkan pemohon agar lebih efisiensi waktu, tidak perlu mengantri ke kantor untuk menyerahkan berkas. Selain itu pada website SIJITU dapat mengetahui persyaratan apa saja yang diperlukan dan terdapat formulir izin. Selain itu juga dapat mengecek status perizinan dengan mengakses website SIJITU.” (wawancara pada tanggal 12 Februari 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo)

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Antari selaku Kepala Bidang Pelayanan, bahwa:

“yang dihasilkan dari inovasi ini ya program pelayanan berbasis *online* yang dapat digunakan dan dimanfaatkan oleh kantor maupun pemohon. Itu dari SIJITU ya mbak. Kalau yang lain pastinya surat keterangan perizinan yang dikeluarkan secara resmi.” (wawancara pada tanggal 14 Februari 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo)

Produk atau layanan yang dihasilkan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo ini layanan yang

dapat diakses bebas oleh masyarakat pemohon perizinan yaitu halaman *website* SIJITU melalui situs Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo yang sementara hanya dapat melakukan permohonan perizinan untuk Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP). Produk dari layanan perizinan yaitu surat izin yang bersifat legal atau resmi dan masyarakat pemohon dapat memanfaatkan surat tersebut sebagai bentuk kelegalitasan suatu usaha. Seperti yang telah disampaikan Ibu Rere selaku *Customer Service* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo, bahwa:

“Sejauh ini SIJITU baru dapat diakses untuk perizinan SIUP dan TDP baik itu baru atau perpanjangan. Tetapi yang akan ada yaitu ijin reklame dan IMB. Sebenarnya SIUP sudah berlaku selamanya walaupun sudah melewati tanggal yang tertulis. Berbeda dengan TDP yang berlaku 5 tahun sekali dan harus di perpanjang.” (wawancara pada tanggal 29 Januari 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo)

## **2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Inovasi Pelayanan Perizinan Online SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo**

Pada inovasi akan terdapat berbagai macam faktor yang mempengaruhi pelaksanaannya, faktor-faktor tersebut diantaranya adalah faktor pendukung dan faktor penghambat. Inovasi pelayanan perizinan *online* SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu) memiliki faktor pendukung sebagai hal yang mendukung dan mendorong dari penerapannya sekaligus

memiliki faktor penghambat yang menjadi suatu hambatan di dalam implementasiannya.

#### **a. Faktor Pendukung**

##### **1) Kepemimpinan yang mendukung inovasi**

Pelaksanaan sebuah inovasi dapat didorong melalui beberapa hal, sehingga sebuah inovasi dapat dilaksanakan dengan baik. Salah satu faktor pendukung yang dapat menjadi faktor keberhasilan inovasi adalah peran dari seorang pemimpin. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Bambang selaku Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo bahwa:

“Saya tertibkan mbak, jadi yang sangat dibutuhkan adalah keteladanan pemimpin. Ketika suatu organisasi jika pimpinan dapat menjadi teladan dalam segala hal, dalam jam kerja, dalam apel pagi, bawahan akan mengikuti. Seorang pemimpin harus dapat memberikan contoh yang baik, agar dapat menjadi panutan.” (wawancara pada tanggal 14 Februari 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo)

Faktor pendukung dari seorang pemimpin juga disampaikan oleh Ibu Antari selaku Kepala Bidang Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo bahwa:

“saya juga yang dapat dikatakan pemimpin dari bidang pelayanan sendiri harus memberikan contoh yang baik untuk para bawahan saya. Begitu pula saya melihat dari Bapak Kepala yang memberikan pengaruh sebagai seorang pemimpin agar pegawai atau bawahannya menjalankan tugasnya dengan baik” (wawancara pada tanggal 14 Februari 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo)

Dari penjelasan yang sudah dikemukakan diatas faktor pendukung dari munculnya sebuah inovasi dikarenakan adanya faktor pemimpin, dimana keteladanan pemimpin dapat menentukan pelaksanaan sebuah inovasi. Peran pemimpin juga dapat menimbulkan semangat agar pegawai menjalankan tugasnya dengan baik. Agar terciptanya efektivitas dari inovasi yang diciptakan.

## 2) Pegawai yang terdidik dan terlatih

Faktor pendukung berikutnya adalah adanya pengembangan pegawai/ karyawan. Tanpa pengembangan, akan sulit diperoleh inovasi yang berkelanjutan. Pengembangan pegawai/ karyawan ini sesuai dengan bidang atau bagian masing-masing. Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo pengembangan pegawai/ karyawan dilakukan dengan diadakannya pelatihan internal, khususnya pelatihan pada bidang-bidang yang berkaitan dengan pelayanan perizinan *online* SIJITU, yaitu *customer service*, bidang pelayanan, bidang data, informasi dan pengendalian. Serta ada pelatihan untuk Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo. Seperti yang sudah disampaikan oleh Bapak Yudha, selaku Tenaga *Programmer*, bahwa:

“Ketika akan diimplementasikan SIJITU ini tentu saja ada pelatihan internal. Jadi ada pelatihan untuk CS (*customer service*), pelatihan untuk Kepala Bidang Pelayanan, begitupun pelatihan dengan Kepala Dinas dan Bidang Data.” (wawancara pada tanggal 14 Februari 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo)



Penyampaian tersebut juga di dukung oleh Ibu Rere selaku *customer service*, bahwa:

“ooo iya saya mengikuti pelatihan mbak. Pelatihan tentang SIJITU ini disampaikan oleh Tenaga *Programmer* yaitu Mas Yudha pas masih awal-awal adanya SIJITU. Jadi saat pelatihan ini garis besarnya dikasih tau seperti yang saya kerjakan saat ini, seperti input berkas, *scan* berkas, melihat lagi berkas sebelum diteruskan ke *back office*.” (wawancara pada tanggal 29 Januari 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo)

### 3) Inovasi yang mudah digunakan (*user friendly*)

Faktor pendukung selanjutnya adalah halaman *website* SIJITU yang mudah digunakan (*user friendly*). Walaupun program inovasi ini diberikan oleh pihak ketiga atau diberikan oleh KPK, namun pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo yang diserahkan kepada Tenaga *Programmer* dapat mengedit, menambahkan, atau mengurangi menu-menu pada halaman *website* SIJITU. Keleluasaan dalam mengelola program inovasi ini menjadi lebih efektif karena mengurangi ketergantungan terhadap pihak ketiga. Seperti yang disampaikan Bapak Yudha selaku Tenaga *Programmer*, bahwa:

“secara teknis memang program SIJITU ini diberikan oleh KPK yang selanjutnya dikembangkan sesuai kebutuhan DPMPTSP. Saya sebagai tenaga *programmer* yang diberikan amanah untuk mengembangkan SIJITU ini.” (wawancara pada tanggal 12 Februari 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo)



#### 4) Budaya organisasi

Hubungan dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang baik terkait pengeluaran surat izin menjadi faktor pendukung berjalannya pelayanan perizinan, semuanya berkontribusi sesuai dengan bagiannya masing-masing. Berdasarkan penjelasan dari Bapak Bambang selaku Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo bahwa:

“Perizinan terpadu itu kan jasa *service*, lebih ke arah administrasi. OPD-OPD terkait itu yang tentang teknisnya. Ketika kita mau mengijinkan IMB secara administrasi semua berkas masuk ke DPMPTSP, nanti teknisnya ke OPD seperti tata ruang ke PUPR. Jadi kita tidak bisa bekerja sendiri karena yang menentukan tentang keteknisannya adalah dinas lain. Komunikasi untuk kedepannya kita akan pakai sistem *online*, yang sekarang masih menggunakan kurir untuk kepengurusan surat izin mengenai teknisnya. DPMPTSP yang menghubungi pihak terkait, kemudian pihak terkait akan melakukan kunjungan kepada pemohon perizinan jika memang ada yang perlu ditinjau langsung. Setelah ada tinjauan langsung oleh Dinas Teknis, jika memenuhi syarat secara teknis maka Dinas Teknis memberikan rekomendasi ke DPMPTSP untuk menerbitkan surat perizinan. Dengan alur ini sebenarnya masyarakat tidak direpotkan untuk keluar masuk ke dinas lainnya karena penyerahan berkas dan penerimaan surat izin tetap dilakukan di DPMPTSP.” (wawancara pada tanggal 14 Februari 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo)

#### b. Faktor Penghambat

##### 1) Kurangnya Sumber Daya Aparatur (SDA)

Faktor penghambat yang pertama adalah mengenai Sumber Daya Aparatur (SDA), pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo sumber daya aparatur masih menjadi

kendala dalam pelaksanaan pelayanan. Meskipun demikian, dari segi kuantitas kurang, tetapi dari segi kualitas sudah cukup baik. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Bambang selaku Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo bahwa:

“Gini ya, jadi untuk dinas ini kita memang karena tujuan kita besar yaitu memberikan pelayanan dengan baik, nah itu secara kuantitas belum mencukupi. Dengan kondisi seperti ini ya di cukup-cukupkan. Tapi kan kita tidak tidak harus terpaku dengan jumlah, kita harus dinamis. Melihat perkembangan masyarakat, perkembangan negara yang menuntut serba instan, maunya cepet, mudah, murah.” (wawancara pada tanggal 14 Februari 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo)

## 2) Kurangnya sosialisasi

Faktor penghambat selanjutnya yang diperlukan dalam pelaksanaan inovasi adalah kurang adanya sosialisasi. Namun, dalam pelaksanaan SIJITU oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo ini banyak masyarakat yang masih tidak mengetahui dengan adanya inovasi pelayanan perizinan *online* ini. Seperti wawancara yang dilakukan kepada Bapak Suwandi selaku masyarakat pemohon perizinan bahwa:

“Nah itu mbak mungkin karena saya tidak menerima bentuk sosialisasinya jadi saya tidak tahu kalau ada inovasi pelayanan perizinan secara *online* ini” (wawancara pada tanggal 12 Februari 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo)

Banyak masyarakat yang tidak mengetahui SIJITU karena sosialisasi yang kurang maksimal. Tetapi hal tersebut dibantah oleh

Bapak Herdi selaku KASI Pendaftaran dan Verifikasi yang mengatakan bahwa:

“Sosialisasi untuk masyarakat sudah dilakukan melalui pengenalan lewat *website*, kemudian sosialisasi ke pihak kecamatan untuk kemudian dilanjutkan langsung ke masyarakat. Bentuk sosialisasi lain yang sudah dilakukan yaitu dengan memasang iklan di koran.” (wawancara pada tanggal 12 Februari 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo)

### 3) Mayoritas masyarakat belum paham teknologi

Selain itu masyarakat Kabupaten Ponorogo yang mayoritas belum paham teknologi menjadi salah satu faktor penghambat pelaksanaan inovasi perizinan *online* SIJITU. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Herdi selaku KASI Pendaftaran dan Verifikasi bahwa:

“Masyarakat masih belum paham teknologi. Jadi memang itu masalah yang terdapat pada masyarakat Kabupaten Ponorogo ini. Sebenarnya dinas sudah menyediakan fasilitas tetapi dari masyarakatnya yang belum paham.” (wawancara pada tanggal 12 Februari 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo)

Faktor penghambat dari masyarakat juga disampaikan oleh Bapak Bambang selaku Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo bahwa:

“Masyarakat Ponorogo itu sendiri sebagian besar belum mengerti teknologi. Jadi untuk saat ini program ini dapat dikatakan belum tepat sasaran. Tetapi tidak apa-apa, perizinan online tetap kita sosialisasikan, yang manual tetap kita gelorakan. Sehingga dua-duanya tetap berjalan. Dengan perubahan-perubahan itu ketika masyarakat sudah *melek* internet, program perizinan online ini sudah berjalan dengan baik.” (wawancara pada tanggal 14 Februari 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo)

Hal tersebut didukung dari pernyataan Bapak Suwandi selaku pemohon perizinan yang menyatakan bahwa:

“SIJITU mbak? Saya tidak tahu. Baru denger dari mbak. Oalah jadi bisa mengajukan perizinan lewat internet gitu mbak? Saya rasa bagus untuk menghemat waktu. Tetapi karena saya sudah *sepuh* (tua) mungkin akan merasa kesulitan. Begitu dengan pemohon yang lain yang sudah *sepuh*.” (wawancara pada tanggal 14 Februari 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo)

Berdasarkan hasil wawancara dan tinjauan lapangan, hambatan yang dihadapi DPMPTSP dalam pelaksanaan pelayanan perizinan *online* SIJITU antara lain: kurangnya sumber daya aparatur (SDA), kurangnya sosialisasi, dan mayoritas masyarakat yang belum paham teknologi.

#### **D. Analisis Data dan Pembahasan**

##### **1. Inovasi Pelayanan Perizinan *Online* SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo berdasarkan Standar Pelayanan Publik**

###### **a. Prosedur Pelayanan**

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan, prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan SOP (Standar Operasional Prosedur). Sesuai dengan hasil penelitian di lapangan, prosedur perizinan *online* SIJITU dapat

dilihat melalui halaman *website* yang berada pada situs Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo. Selain itu, prosedur layanan perizinan ini tercantum dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai dengan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo Nomor: 188/5/8/405.16/2017 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo.

Pelayanan perizinan *online* SIJITU ini dapat dilakukan secara *online*, masyarakat tidak perlu datang ke kantor untuk melakukan pengajuan izin. Masyarakat bisa memanfaatkan internet dalam melakukan pengajuan perizinan. Dalam hal ini, dengan adanya SIJITU dapat mengurangi antrian pemohon perizinan dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif.

Mahmudi (2007:33) menjelaskan hal yang perlu diperhatikan dalam standar prosedur pelayanan publik adalah kesederhanaan, yang mana prosedur pelayanan hendaknya mudah dipahami dan tidak berbelit-belit. Pelayanan perizinan *online* yang terdapat pada halaman *website* <http://perijinan.ponorogo.go.id/sijitu/> ini sangat memudahkan masyarakat pemohon yang membutuhkan informasi mengenai persyaratan dan formulir yang diperlukan untuk mengajukan perizinan. Selain itu terdapat menu cek status perizinan yang masyarakat dapat pantau perizinannya dengan *website* yang mudah diakses, mudah dipahami dan tidak berbelit-belit.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Antari selaku Kepala Bidang Pelayanan Dinas Penanaman dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo, sebelum adanya inovasi pelayanan perizinan *online* SIJITU ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo melakukan proses perizinan secara manual. Mulai dari pengumpulan formulir dan penyerahan berkas pada *front office/ customer service*, selanjutnya alur persetujuan pemrosesan pada *back office* yang melalui KASI Pendaftaran dan Verifikasi. Setelah selesai pada proses administrasi, berkas diserahkan kepada Dinas Teknis untuk dilakukan tinjau lapangan. Jika berkas disetujui oleh Dinas Teknis maka selanjutnya berkas dan rekomendasi persetujuan di serahkan ke Kepala Bidang Pelayanan dan KASI Pemrosesan dan Penerbitan untuk paraf sebelum berkas sampai ke Kepala Dinas Penanaman dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo untuk dikeluarkan surat perizinan. Jika berkas ditolak oleh Dinas Teknis maka pemohon mendapatkan surat penolakan perizinan yang diparaf oleh Kepala Bidang Pelayanan. Proses pelayanan perizinan ini semua dilakukan pada satu pintu yaitu pada Dinas Penanaman dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, selain dapat digunakan oleh masyarakat pemohon perizinan, SIJITU juga dapat digunakan oleh penyelenggara layanan untuk proses administrasi yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo.



Setiap bagian atau bidang memiliki akun SIJITU masing-masing yang memudahkan proses administrasi perizinan.

#### **b. Waktu Penyelesaian**

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan, waktu yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Waktu penyelesaian dalam pelayanan perizinan *online* ini menjadi lebih cepat dibandingkan dengan mekanisme perizinan manual secara administrasi. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo dalam melaksanakan pelayanan perizinan memiliki waktu yang sudah terjadwal berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai dengan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo Nomor: 188/5/8/405.16/2017 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo. Setiap proses perizinan memiliki batas waktu yang telah ditetapkan. Dari segi waktu, pelayanan perizinan yang dilakukan secara *online* maupun secara manual tidak terdapat perbedaan yang signifikan.

Mahmudi (2007:33) menjelaskan hal yang perlu diperhatikan dalam standar prosedur pelayanan publik yaitu kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.



Dengan adanya aturan hukum dalam hal ini adanya Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) yang di dalamnya juga tertulis waktu penyelesaian perizinan *online*, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo berkewajiban untuk menyelesaikan proses perizinan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Suwandi selaku masyarakat pemohon perizinan dan hasil pengamatan di lapangan, penyelesaian pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo sudah sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, dengan adanya SIJITU ini, pemohon hanya dengan mengakses halaman *website* SIJITU dapat mengisi formulir dan melengkapi berkas permohonan secara 24 jam tanpa harus datang ke kantor. Dilihat dari segi waktu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo selain berpengaruh pada proses administrasi juga berpengaruh pada waktu penyelesaian administrasi sebelum berkas dilanjutkan ke Dinas Teknis.

### **c. Biaya Pelayanan**

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan, biaya yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan

berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dalam hal ini yang dimaksud adalah biaya retribusi yang dikeluarkan pada jenis perizinan tertentu. Menurut Kurniawan (2004:145) objek retribusi yaitu berbagai jenis jasa tertentu yang disediakan oleh pemerintah daerah. Tidak semua jasa yang diberikan oleh pemerintah dapat dipungut retribusinya. Pada setiap kepengurusan layanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo terdapat ketentuan biaya atau retribusi yang berbeda-beda.

Retribusi harus dibayarkan sesuai dengan ketentuan peraturan daerah yang telah ditetapkan pada saat pendaftaran perizinan. Hal tersebut sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Ponorogo Nomor 15 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Usaha dan Peraturan Daerah Kabupaten Ponorogo Nomor 16 Tahun 2011 tentang Retribusi Perijinan Tertentu. Sedangkan berdasarkan pengamatan di lapangan, pelayanan perizinan *online* SIJITU ini menghasilkan efisiensi biaya. Biaya yang dimaksud adalah biaya operasional yang dikeluarkan masyarakat pemohon perizinan dalam hal pemenuhan berkas persyaratan dan biaya transportasi yang harus dikeluarkan untuk datang ke kantor, biaya tersebut tidak termasuk dalam biaya retribusi.

#### **d. Produk Pelayanan**

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan, produk pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai

dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/ atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Dari hasil pengamatan yang dilakukan, produk pelayanan perizinan *online* SIJITU ini adalah berupa program pelayanan SIJITU melalui halaman *website* yang dapat diakses bebas oleh masyarakat pemohon melalui situs Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo yang sampai saat ini hanya dapat melakukan permohonan perizinan untuk Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) dan produk pelayanan perizinan selanjutnya adalah berupa surat atau sertifikat izin resmi.

Menurut Mahmudi (2007:33) menjelaskan hal yang perlu diperhatikan dalam standar prosedur pelayanan yaitu akurasi produk, produk pelayanan publik yang diberikan harus akurat, benar, tepat dan sah. Dengan persyaratan yang jelas dan akurat, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo secara tepat dan sah dapat mengeluarkan produk pelayanan berupa surat atau sertifikat izin yang telah ditandatangani oleh Kepala Dinas sesuai dengan permohonan perizinan yang diajukan.

Selanjutnya menurut Mahmudi (2007:33) yang perlu diperhatikan dalam standar prosedur pelayanan publik yaitu kemudahan akses, tempat tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi informatika. Inovasi pelayanan perizinan *online* SIJITU ini memberikan kemudahan bagi

masyarakat karena dapat diakses dan dijangkau dengan memanfaatkan internet. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, dengan adanya perizinan *online* SIJITU memberikan kemudahan bagi pegawai sebagai pemberi pelayanan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Ibu Rere selaku *Customer Service/ Front Office* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo bahwa dengan adanya SIJITU lebih mempersingkat waktu karena tidak perlu dikerjakan dengan manual lagi, walaupun masih ada perizinan yang masih harus dikerjakan dengan manual. Kemudahan juga dirasakan oleh masyarakat pemohon perizinan yang dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Bapak Kasman selaku pemohon perizinan bahwa melakukan perizinan melalui SIJITU lebih cepat untuk kepengurusan karena tidak perlu datang ke kantor dan dapat dikerjakan dimana saja 24 jam hanya dengan mengakses *websitenya*. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan perizinan *online* SIJITU memberikan kemudahan akses bagi masyarakat maupun pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu khususnya bidang yang melakukan perizinan.

## **2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Inovasi Pelayanan Perizinan *Online* SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo**

Pada pelaksanaan inovasi akan terdapat berbagai macam faktor yang mempengaruhi pelaksanaannya, faktor-faktor tersebut diantaranya adalah faktor pendukung dan faktor penghambat. Inovasi pelayanan perizinan *online* SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu) memiliki faktor pendukung sebagai hal yang mendukung dan mendorong dari penerapannya sekaligus memiliki faktor penghambat yang menjadi suatu hambatan di dalam implementasiannya.

### **a. Faktor Pendukung**

#### **1) Kepemimpinan yang mendukung inovasi**

Dalam proses pelaksanaan inovasi, terdapat faktor-faktor yang mendukung sebuah inovasi agar sebuah inovasi yang diciptakan dapat mencapai keberhasilannya. Berdasarkan hasil wawancara dan hasil dari tinjauan lapangan, faktor pendukung dalam pelaksanaan inovasi pelayanan salah satunya yaitu peran dari seorang pemimpin organisasi atau walikota/ bupati. Keteladanan seorang pemimpin dapat menjadi faktor pendukung pelaksanaan sebuah inovasi.

Muluk (2008:49) mengatakan bahwa kepemimpinan yang mendukung inovasi, proses inovasi yang membutuhkan pemimpin yang

mampu melakukan perubahan, mampu menyadarkan banyak pihak akan arti penting inovasi dan mampu menggerakkan serta memberi teladan yang mendukung proses inovasi. Proses inovasi membutuhkan pemimpin yang mampu melakukan perubahan, mampu menyadarkan banyak pihak akan arti penting inovasi dan mampu menggerakkan serta memberi teladan yang mendukung proses inovasi. Peran pemimpin pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo dapat dilihat dari keteladanan yang dibangun oleh pemimpin atau kepala dinas. Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Bambang selaku Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo bahwa yang sangat dibutuhkan suatu organisasi untuk mendukung pelaksanaan pelayanan yang baik membutuhkan peran serta pemimpin dengan keteladanan yang dapat dijadikan panutan. Hasil dari tinjauan lapangan menyatakan bahwa inovasi pelayanan perizinan *online* SIJITU ini merupakan faktor dari seorang pemimpin yang menginginkan pelayanan perizinan yang bebas dari kolusi, korupsi, nepotisme serta pemimpin yang menginginkan pelayanan perizinan berbasis elektronik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang efektif, efisien, dan *akuntable*.

Inovasi adalah sebuah kegiatan memperbaharui, untuk menjawab sebuah permasalahan yang telah ada sebelumnya dimana perubahan ini terjadi karena sebuah faktor untuk menguntungkan masyarakat pengguna maupun penyelenggara perubahan demi mencapai tujuan bersama.

Berdasarkan tinjauan di lapangan, Pemerintah Kabupaten Ponorogo khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo memiliki keinginan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada pelayanan perizinan. Dengan begitu, diciptakannya sebuah inovasi berbasis elektronik (*e-government*), yaitu SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu).

## 2) Pegawai yang terdidik dan terlatih

Faktor pendukung berikutnya adalah adanya pengembangan pegawai/ karyawan. Pengembangan pegawai/ karyawan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo sesuai dengan bidang atau bagian masing-masing. Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo pengembangan pegawai/ karyawan dilakukan dengan diadakannya pelatihan internal, khususnya pelatihan pada bidang-bidang yang berkaitan dengan pelayanan perizinan *online* SIJITU, yaitu *customer service*, bidang pelayanan, bidang data, informasi dan pengendalian. Serta ada pelatihan untuk Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo. Hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Yudha selaku Tenaga *Programmer* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo.



### 3) Inovasi yang mudah digunakan (*user friendly*)

Faktor pendukung selanjutnya adalah halaman *website* SIJITU yang mudah digunakan (*user friendly*). Desain yang sederhana membantu masyarakat pengguna untuk mudah mengerti cara menggunakannya. Walaupun program inovasi ini diberikan oleh pihak ketiga atau diberikan oleh KPK, namun pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo yang diserahkan kepada *Programmer* dapat mengedit, menambahkan, atau mengurangi menu-menu pada halaman *website* SIJITU. Keleluasaan dalam mengelola program inovasi ini menjadi lebih efektif karena mengurangi ketergantungan terhadap pihak ketiga. Hal ini didukung oleh pernyataan Bapak Yudha selaku *Programmer* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo.

### 4) Budaya organisasi

Faktor pendukung selanjutnya adalah hubungan dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait dengan pelayanan perizinan berlangsung dengan dinamis. Artinya walaupun Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo sebagai pelayanan administrasi, Organisasi Perangkat lainnya yang terkait sebagai pelayanan teknis, hubungan antar dinas ini berjalan dengan baik. Tanpa adanya dinas yang mengurus terkait teknis perizinan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten

Ponorogo tidak dapat bekerja sendirian. Selain itu Organisasi Perangkat Daerah terkait yang mengurus pelayanan teknis bekerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Hal itu menunjukkan adanya hubungan yang baik karena semuanya berkontribusi sesuai dengan bagiannya masing-masing.

#### **b. Faktor Penghambat**

Selain adanya faktor pendukung, faktor penghambat juga dapat terjadi dalam pelaksanaan inovasi. Berdasarkan hasil wawancara dan hasil dari tinjauan lapangan, faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan adalah sebagai berikut:

##### **1) Kurangnya Sumber Daya Aparatur (SDA)**

Faktor penghambat selanjutnya adalah sumber daya aparatur yang kurang dari segi kuantitas. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo sebagai penyelenggara pelayanan sangat membutuhkan sumber daya aparatur yang memenuhi standar untuk memberikan pelayanan yang baik. Akan tetapi berdasarkan tinjauan di lapangan, kekurangan akan sumber daya aparatur tidak dijadikan masalah yang berarti pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo. Kegiatan pelayanan perizinan tetap berjalan sesuai prosedur yang ada dan kualitas pegawai lebih ditingkatkan sesuai tuntutan masyarakat.

## 2) Kurangnya Sosialisasi

Faktor penghambat selanjutnya adalah kurang adanya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu maupun Pemerintah Kabupaten Ponorogo terkait pelayanan perizinan yang dapat dilakukan secara *online* melalui SIJITU. Berdasarkan hasil dari tinjauan di lapangan, dalam pelaksanaan pelayanan perizinan *online* SIJITU ini terdapat masyarakat masih banyak yang tidak mengetahui tentang inovasi tersebut. Masyarakat yang tidak mengetahui SIJITU ini dikarenakan sosialisasi yang kurang maksimal. Selain itu tidak adanya sosialisasi melalui sosial media, *banner* atau *ex-banner* yang dipasang pada bahu jalan raya yang menampilkan bahwa SIJITU merupakan suatu inovasi pelayanan perizinan *online* dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat pemohon perizinan.

## 3) Mayoritas masyarakat belum paham teknologi

Faktor penghambat dari masyarakat pengguna masyarakat yang mayoritas belum paham teknologi masih ditemukan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan *online* SIJITU ini. Berdasarkan hasil dari tinjauan di lapangan, masyarakat kurang memanfaatkan pelayanan perizinan *online* SIJITU disebabkan karena kurang adanya informasi. Selain itu, karena mayoritas masyarakat yang mengajukan permohonan perizinan yang memasuki usia lanjut akan sedikit kesulitan untuk mengikuti perubahan

yang ada pada saat ini. Masyarakat terkadang belum mengetahui bahwa terdapat pelayanan perizinan *online* SIJITU yang lebih memudahkan masyarakat pemohon dalam kepengurusan perizinan.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Inovasi merupakan sebuah kegiatan memperbaharui, untuk menjawab sebuah permasalahan yang telah ada sebelumnya dimana perubahan ini terjadi karena sebuah faktor untuk menguntungkan masyarakat pengguna maupun penyelenggara perubahan demi mencapai tujuan bersama. Muluk (2008:43) menjelaskan bahwa inovasi di sektor publik dibutuhkan untuk memberikan layanan publik yang lebih mencerminkan ketersediaan bagi pilihan-pilihan publik dan menciptakan keanekaragaman metode pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah disajikan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan pelayanan perizinan *online* SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu) berdasarkan Standar Pelayanan Publik:

- a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan pada pelayanan perizinan *online* SIJITU ini tidak merubah SOP (Standar Operasional Prosedur) yang sudah ada. Jika pemohon perizinan melakukan permohonan perizinan secara *online* maka prosedur penyerahan berkas pada *customer service* tidak ada, karena berkas sudah di *scan* oleh pemohon dan masuk ke dalam sistem SIJITU.

- b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian pada pelayanan perizinan *online* SIJITU ini menjadi lebih cepat dibandingkan dengan mekanisme perizinan manual secara administrasi. Pada perizinan manual proses administrasi dilakukan dengan waktu 3 hari, maka pada perizinan *online* SIJITU dapat dilakukan dengan waktu 3 jam.

c. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan pada pelayanan perizinan *online* SIJITU ini menghasilkan efisiensi biaya. Biaya yang dimaksud adalah biaya operasional yang dikeluarkan masyarakat pemohon perizinan dalam hal pemenuhan berkas persyaratan dan biaya transportasi yang harus dikeluarkan untuk datang ke kantor, biaya tersebut tidak termasuk dalam biaya retribusi.

d. Produk Pelayanan

Produk pelayanan pada pelayanan perizinan *online* SIJITU ini yaitu berupa program pelayanan SIJITU melalui halaman *website* melalui situs Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo yang sampai saat ini hanya dapat melakukan permohonan perizinan untuk Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) dan produk pelayanan perizinan selanjutnya adalah berupa surat atau sertifikat izin resmi.

Sampai saat ini inovasi pelayanan perizinan *online* SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo berjalan baik pada pihak penyelenggara



layanan dan kurang berjalan baik pada penerima layanan. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, pihak penyelenggara layanan dalam penelitian ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo memaksimalkan penggunaan SIJITU untuk kepengurusan permohonan perizinan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP). Berbeda halnya dengan penyelenggara layanan, pada penerima layanan yaitu masyarakat pengguna masih belum berjalan dengan maksimal. Hal ini dapat dilihat pada laporan *customer service* yang peneliti dapatkan bahwa dari diresmikannya SIJITU pada Februari 2017 sampai Februari 2018 masyarakat pemohon yang mengajukan perizinan dengan mengakses halaman *website* SIJITU hanya sejumlah 8 pemohon.

2. Faktor pendukung dari pelaksanaan pelayanan perizinan *online* SIJITU antara lain: a) kepemimpinan yang mendukung inovasi; b) pegawai yang terdidik dan terlatih; c) inovasi yang mudah digunakan (*user friendly*); d) budaya organisasi. Sedangkan faktor penghambat dari pelaksanaan pelayanan perizinan *online* SIJITU ini antara lain: a) kurangnya sumber daya aparatur; b) kurangnya sosialisasi; c) mayoritas masyarakat belum paham teknologi.

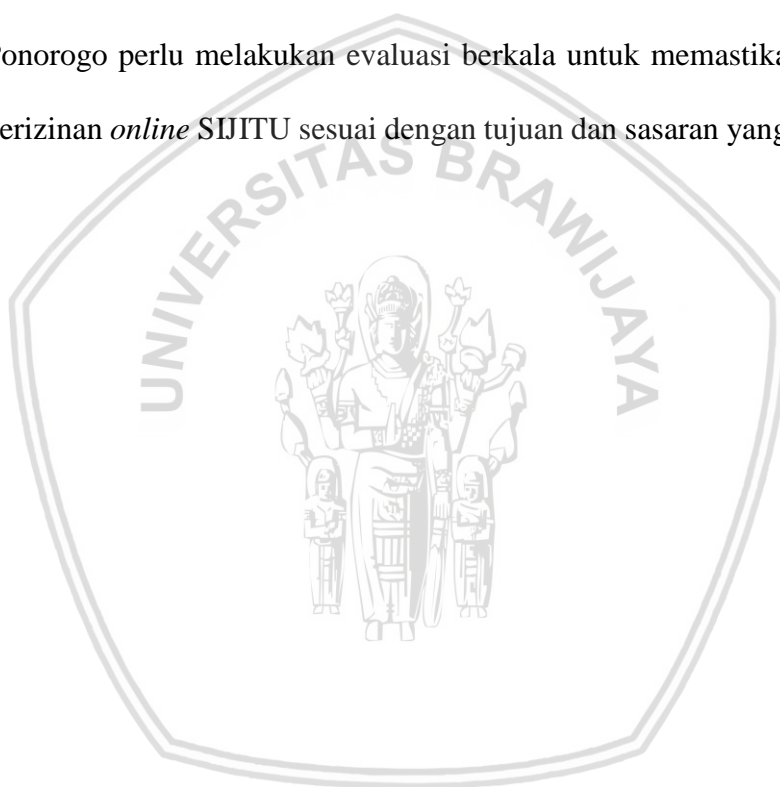
## **B. Saran**

Dalam pelayanan perizinan *online* SIJITU pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo masih ditemukan berbagai kendala yang dihadapi. Oleh karena itu perlu adanya sebuah solusi agar pelayanan

perizinan *online* SIJITU ini dapat terus mengalami perbaikan sehingga kedepannya dapat berjalan dengan baik. Berikut beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti, diantaranya:

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo harus lebih mengoptimalkan kegiatan sosialisasi mengenai pelayanan perizinan *online* melalui SIJITU agar masyarakat banyak yang mengetahui kemudahan dan keunggulan pelayanan tersebut. Dengan menambah metode sosialisasinya dengan menggunakan media massa, *banner*, *ex-banner* dan *leaflet*. Bisa juga menggunakan media seperti penyiaran pada stasiun tv lokal, radio, dan media cetak (koran). Selain itu, dapat juga dengan mengoptimalkan penggunaan akun media sosial seperti Facebook, Twitter dan Instagram. Kemudian dapat dioptimalkan lagi peran kecamatan dan kelurahan dalam mensosialisasikan pelayanan perizinan *online* SIJITU.
2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo perlu mengembangkan dengan menambah jenis perizinan yang dapat diajukan melalui halaman *website* SIJITU. Dengan demikian seiring berjalannya waktu masyarakat yang semakin lama mengetahui adanya pelayanan perizinan *online* ini, program SIJITU pada situs Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo sudah siap dan layak dipergunakan jangka panjang dan dapat mencakup semua jenis perizinan yang ada.

3. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo dapat melakukan program jemput bola di kecamatan-kecamatan, *mall* atau pusat perbelanjaan secara rutin untuk memberikan pelayanan sekaligus pemahaman, pendekatan dengan memperkenalkan secara langsung pelayanan perizinan *online* SIJITU ini.
4. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo perlu melakukan evaluasi berkala untuk memastikan pelayanan perizinan *online* SIJITU sesuai dengan tujuan dan sasaran yang diharapkan.



**DAFTAR PUSTAKA**

- Adrian, Sutedi. 2010. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Publik*. Jakarta: Sinar Grafika
- Amir, Taufik. 2006. *Inovasi Pendidikan Melalui Problem Based Learning*. Jakarta: Kencana.
- Arif, Hasrat dan Alwi. 2013. Pelayanan Perizinan Terpadu Satu di Kabupaten Gorontalo. URL:  
<http://pasca.unhas.ac.id/jurnal/files/a2d176e55662c933f211f7c46912cba2.pdf>. Diakses pada tanggal 15 Desember 2017 jam 12.30 WIB.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Ponorogo. 2017. *Statistika Daerah Kabupaten Ponorogo 2017*. Ponorogo: CV. Azka Putra Pratama.
- De Jong, Joreon P. J., Den Hartog, Deanne N. 2003. *How Leaders Influence Employees Innovation Behavior*. Netherlands: University of Amsterdam Bussiness School.
- Denhardt, Janer V and Robert B. Denhardt. 2003. *The New Public Service: Serving Not Steering*. Armonk, NY: M. E. Sharpe.
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. URL:  
<http://perijinan.ponorogo.go.id/>. Diakses pada tanggal 12 Desember 15.20 WIB
- Djamal, M. 2015. *Paradigma Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government – Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.
- Irawan, Bambang. 2013. Studi Analisis Konsep *E-Government*: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma*, Vol. 2 (1) 174-201.
- Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo Nomor: 188/5/8/405.16/2017 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kurniawan, Panca dan Agus Purwanto. 2004. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah di Indonesia*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YPKN.

Manik, Haris Agus Jratama. 2013. Pelayanan Publik di Bidang Perizinan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 di Lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta. *Jurnal Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta*. URL: <http://e-journal.uajy.ac.id/5042/1/JURNAL.pdf>. Diakses pada tanggal 15 Desember jam 19.50 WIB.

Martinez, Laia. 2012. *Theoretical Consideration about Innovation in The Public Setor*. Denmark: Institute of Society and Globalisation Roskilde University.

Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: Bayumedia.

Nazarudin, T. 2011. Pelayanan Perizinan. URL: <http://t.nazarudin.blogspot.com/672/reformasi-pelayanan-perizinan-pdf-doc.html/>. Diakses pada tanggal 12 Desember 2017 jam 14.15 WIB.

Noor, Irwan. 2013. *Desain Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: UB Press.

Ombudsman RI. URL: <http://ombudsman.go.id/index.php/laporan/laporan-tahunan.html>. Diakses pada 15 Desember 2017 jam 16.50 WIB.

Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Demokrasi*. Bandung: Alfabeta Bandung.

Pemerintah Kabupaten Ponorogo. Visi Misi. URL: [ponorogo.go.id/visi-misi/](http://ponorogo.go.id/visi-misi/). Diakses pada 27 Maret 2018 jam 17.35 WIB.

Peraturan Bupati Nomor 70 Tahun 2016 tentang Peraturan Bupati Ponorogo Nomor 70 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas,



Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Bupati Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan di Bidang Perijinan dan Non Perijinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo.

Peraturan Daerah Kabupaten Ponorogo Nomor 11 Tahun 2008 tentang Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Ponorogo.

Peraturan Daerah Kabupaten Ponorogo Nomor 15 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Usaha.

Peraturan Daerah Kabupaten Ponorogo Nomor 16 Tahun 2011 tentang Retribusi Perijinan Tertentu.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu di Daerah.

Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah  
Poerwadarmita, W.J.S. 1987. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).

Rachman, Aidi. 2015. Penerapan Electronic Government Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur. *eJournal Administrasi Negara*, Vol. 3 (1) 242-256.

Ratminto dan Winarsih, A. 2005. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Satyagraha. 2017. Antaranews.com URL:

<http://www.antaranews.com/berita/619751/menkeu-harapkan-smi-lakukan-inovasi-pembiayaan-infrastruktur>. Diakses pada tanggal 12 Desember 2017 jam 14.00 WIB.

Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Edisi Keenam. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Suryono, Agus. 2001. Budaya Birokrasi Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Negara*. Vol. 1

Susanto. 2010. *60 Management Gems*. Jakarta: Kompas.

Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA LAN Press.

Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widiasarana.

Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Vita Elysia, Ake Wihadanto, Sumartono. 2017. Implementasi *E-government* Untuk Mendorong Pelayanan Publik yang Terintegrasi di Indonesia. URL: [repository.ut.ac.id/7083/1/UTFMIPA2017-14-vita.pdf](http://repository.ut.ac.id/7083/1/UTFMIPA2017-14-vita.pdf). Diakses pada 7 April 2018 jam 21.00 WIB.

Widi, Restu Kartiko. 2010. *Asas Metodologi Penelitian Sebuah Pengenalan dan Penuntun Langkah Demi Langkah Pelaksanaan Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.



## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Surat Rekomendasi Pelaksanaan Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN PONOROGO  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
 Jl. Aloon-aloon Utara Nomor 6 Telepon (0352) 483852  
**PONOROGO**

Kode Pos 63413

#### REKOMENDASI

Nomor : 072 / 45 / 405.30 / 2018

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, tanggal 18 Januari 2018, Nomor : 579/UN 10 FO.3.11.11/PN/2018, perihal Riset.

Dengan ini Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ponorogo memberikan Rekomendasi kepada :

Nama Peneliti : **EVA ALVIAN NITTA**  
 Mhs. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya  
 Malang  
 Alamat : Jl. Kelurahan RT. 027 RW. 008 Kel/Desa Sukolilo Kec. Jiwan  
 Kab. Madiun  
 Tema / Acara Survey / Research : " Inovasi Pelayanan Publik (SIJITU) (Sistem Informasi  
 /PKL/ Pengumpulan data/Magang Perizinan Terpadu) (Studi Pada Dinas Penanaman Modal  
 Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo) "  
 Daerah/ Tempat dilakukan PKN/ : Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
 Survey/ Pengumpulan Data Kab. Ponorogo  
 Tujuan Penelitian : Skripsi  
 Tanggal dan atau Lamanya : 1 (satu) Bulan sejak tanggal surat dikeluarkan.  
 Penelitian  
 Bidang Penelitian : Administrasi Publik  
 Status Penelitian : Baru  
 Nama Penanggungjawab / : **Dr. LELY INDAH MINDARTI, M.Si.**  
 Koordinator Penelitian Ketua Program Studi Administrasi Publik Fak. Ilmu  
 Administrasi Universitas Brawijaya  
 Nama Lembaga : Universitas Brawijaya Malang.

#### Dengan ketentuan-ketentuan sebagai berikut :

1. Dalam jangka waktu 1 X 24 jam setelah tiba ditempat yang dituju diwajibkan melaporkan kedatangannya kepada Camat setempat ;
2. Mentaati ketentuan- ketentuan yang berlaku dalam Daerah Hukum Pemerintah setempat ;
3. Menjaga tata tertib, keamanan, kesopanan dan kesusilaan serta menghindari pernyataan baik dengan lisan ataupun tulisan / lukisan yang dapat melukai / menyinggung perasaan atau menghina Agama, Bangsa dan Negara dari suatu golongan penduduk ;
4. Tidak diperkenankan menjalankan kegiatan-kegiatan diluar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan seperti tersebut diatas ;
5. Setelah berakhirnya dilakukan Survey/ Research/ PKL diwajibkan terlebih dahulu melaporkan kepada Pejabat Pemerintah setempat mengenai selesainya pelaksanaan Survey / Research / PKL, sebelum meninggalkan daerah tempat Survey / Research / PKL ;
6. Dalam jangka waktu 1 (satu) bulan setelah selesai dilakukan Survey / Research / PKL diwajibkan memberikan laporan tentang pelaksanaan dan hasil-hasilnya kepada :  
 - Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Ponorogo.
7. Surat Keterangan ini akan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata bahwa pemegang Surat Keterangan ini tidak memenuhi ketentuan-ketentuan sebagaimana tersebut diatas.

Demikian untuk menjadikan perhatian dan guna seperlunya.

Ponorogo, 22 Januari 2018

a.n. Plt. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK  
 KABUPATEN PONOROGO



#### Tembusan :

Yth. Dekan Fak. Ilmu Administrasi  
 Univ. Brawijaya Malang



## Lampiran 2. Surat Keterangan Pelaksanaan Penelitian

**PEMERINTAH KABUPATEN PONOROGO  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Aloon – aloon Utara No.6 Telp./Fax. (0352) 485553

email : dpmpstp.po@gmail.com

**PONOROGO**

Kode Pos 63413

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 800/507/405.16/2018

Saya yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo, menerangkan dengan sesungguhnya bahwa mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya :

**Nama** : Eva Alvian Nitta  
**NIM** : 145030101111022  
**Jurusan** : Administrasi Publik  
**Program Studi** : Ilmu Administrasi Publik

Benar-benar telah melakukan penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo untuk menyusun Skripsi dengan Judul “Inovasi Pelayanan Publik SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu), (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo)”.

Demikian surat keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Ponorogo, 10 April 2018

Kepala Dinas Penanaman Modal Dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Ponorogo

  
**DR. AGUS SUGIARTO, M.Si**  
Pembina Tk.I  
No. 19680413 198803 1 007



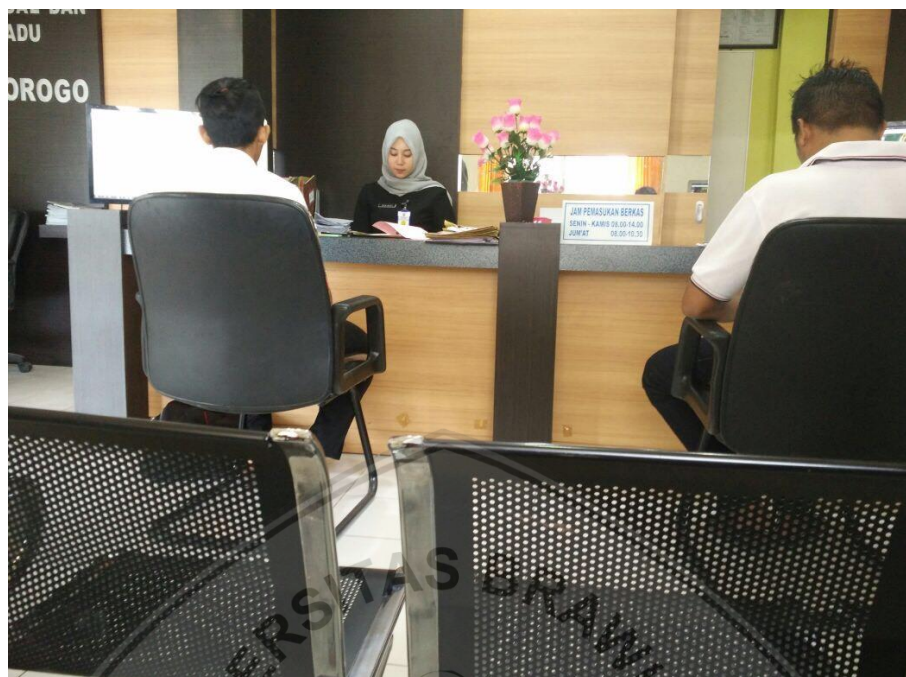
## Lampiran 3. Foto-foto Penelitian



**Wawancara dengan *Customer Service* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo**

Sumber: dokumentasi pribadi





**Situasi ruangan penerimaan berkas persyaratan pemohon perizinan**

Sumber: dokumentasi pribadi



**Praktek login SIJITU dengan tenaga *Programmer***

Sumber: dokumentasi pribadi



**Wawancara dengan masyarakat pemohon perizinan**

Sumber: dokumentasi pribadi



**Wawancara dengan masyarakat pemohon perizinan**

Sumber: dokumentasi pribadi

## Lampiran 4. Pedoman Wawancara

No.	Narasumber	Pertanyaan
1.	Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah jumlah SDM pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo sudah memadai dan mencukupi untuk memberikan pelayanan perizinan online ini?</li> <li>2. Mengenai pelayanan perizinan, bagaimana penanganan pengaduan dari masyarakat pemohon? Apakah ada kotak saran, nara hubung atau ada petugas khusus yang menampung pengaduan?</li> <li>3. Dalam pelayanan perizinan, tentunya perlu berhubungan dengan dinas terkait untuk mengeluarkan surat izin. Lalu bagaimana komunikasinya? Apakah ada kendala?</li> <li>4. Bagaimana dengan sarana penunjang pada dinas ini?</li> <li>5. Adakah faktor penghambat dalam memberikan pelayanan perizinan khususnya pada perizinan online?</li> <li>6. Bagaimana kedisiplinan pegawai di DPMPTSP?</li> </ol>
2.	Kepala Bidang Pelayanan Dinas Penanaman Modal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana alur atau proses pelayanan perizinan?</li> </ol>



	dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo	<p>2. Apa saja persyaratan yang diperlukan dalam permohonan perizinan?</p> <p>3. Adakah peraturan yang mengatur tentang retribusi perizinan pada DPMPTSP?</p> <p>4. Apa saja faktor pendorong adanya inovasi pelayanan perizinan SIJITU ini?</p>
3.	KASI Pendaftaran dan Verifikasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo	<p>1. Sejak kapan pelaksanaan pelayanan perizinan online SIJITU mulai dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo? Dan apa aturan hukum/ perangkat hukum yang mengaturnya?</p> <p>2. Apa alasan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo melakukan atau menerapkan pelayanan perizinan online SIJITU? Sebelumnya bagaimana kondisi pelayanan perizinan sebelum adanya perizinan online tersebut?</p> <p>3. Bagaimana kesiapan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo, baik secara teknis maupun non teknis?</p> <p>4. Bentuk sosialisasi apa sajakah yang sudah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu</p>

		<p>Kabupaten Ponorogo lakukan untuk memperkenalkan pelayanan perizinan online SIJITU kepada masyarakat?</p> <p>5. Apa saja hambatan atau kendala yang dialami dalam pelayanan perizinan online menggunakan SIJITU ini?</p> <p>6. Upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami?</p>
4.	<p><i>Customer Service / Front Office</i> Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo</p>	<p>1. Apa saja produk pelayanan perizinan online yang dapat diakses menggunakan SIJITU ini?</p> <p>2. Bagaimana prosedur atau mekanisme pelayanan perizinan online menggunakan SIJITU pada DPMPTSP Kabupaten Ponorogo?</p> <p>3. Lalu untuk cek berkas yang mengakses SIJITU sendiri, apakah pemohon diharuskan cek berkas ke kantor?</p> <p>4. Kalau misalkan terdapat pemohon yang salah menginput data waktu mengakses SIJITU sendiri, bagaimana tindakan selanjutnya?</p> <p>5. Apakah pemohon harus datang ke kantor untuk mengambil surat ijin? Atau dapat dikirim lewat pos, dsb?</p> <p>6. Apakah ada peraturan/ keputusan yang mengatur tentang pelayanan perizinan SIJITU?</p>



		<p>7. Seperti yang sudah dijelaskan tadi, SIJITU sementara ini baru dapat diakses untuk ijin SIUP dan TDP saja. Kemudian bagaimana dengan ijin yang lainnya?</p> <p>8. Apakah SIJITU lebih memudahkan dan mempersingkat waktu?</p> <p>9. Apa saja hambatan atau kendala yang dialami dalam pelayanan perizinan online menggunakan SIJITU ini?</p>
5.	Tenaga <i>Programmer</i> Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo	<p>1. Bagaimana kesiapan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo, baik secara teknis maupun non teknis?</p> <p>2. Seperti tadi yang sudah dijelaskan tentang masing-masing yang berperan dengan program ini, apakah ada bentuk pelatihan yang dilakukan?</p> <p>3. Apakah sarana dan prasarana kerja telah mendukung dalam proses pelayanan perizinan disini?</p> <p>4. Apakah ada keluhan, hambatan-hambatan selama berjalannya program SIJITU?</p>
6.	Masyarakat pemohon perizinan	<p>1. Apakah Bapak / Ibu mengetahui mengenai adanya program pelayanan perizinan yang dapat dilakukan secara online melalui SIJITU? Apa pendapat anda?</p>

		<ol style="list-style-type: none"><li>2. Lebih mudah dan lebih cepat manakah melakukan kegiatan perizinan dengan menggunakan sistem secara online dibandingkan dengan cara manual?</li><li>3. Bagaimana tingkat ketepatan waktu proses pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu?</li><li>4. Apakah ada sosialisasi yang diberikan oleh pemerintah atau dinas terkait mengenai program pelayanan perizinan online ini?</li><li>5. Bagaimana sikap petugas pelayanan saat melayani masyarakat?</li><li>6. Bagaimana dengan fasilitas yang diberikan dalam menunggu pelayanan perizinan?</li><li>7. Apakah dengan adanya layanan ini dapat mempermudah kegiatan mengurus perizinan anda?</li><li>8. Hambatan yang Bapak / Ibu temui saat melaksanakan pelayanan perizinan online?</li><li>9. Berikan kritik atau saran kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu guna perbaikan dalam kegiatan pelayanan perizinan kedepannya</li></ol>
--	--	---